CSRの取り組み

お客様を第一としたすべてのステークホルダーから信頼され、
従業員にとって誇りの持てる企業を目指します。

INDEX

トップメッセージ 1

対談：グローバル企業として次の100年を見据えて 2

■ブラザーグループのCSR 6
- コーポレートガバナンス 7
- コンプライアンス 10
- 各事業・地域のCSR課題 12
- グローバルな取り組み 15
- 第三者意見 18

■お客様とともに 20
- お客様満足の向上 21
- お客様第一の製品づくり 23
- 環境配慮の製品づくり 25
- 工場での取り組み 27
- お客様へのサポート 30
- コールセンターでの取り組み 32

■従業員とともに 33
- 機会の提供と公平な評価 34
- 多様性の重視 36
- グローバル人財の育成 39
- 各拠点での人財育成 43
- 労働安全衛生 45

■株主とともに 48
- 配当金 49
- IRコミュニケーション 50

■パートナーとともに 52
- CSR調達 53
- パートナーとの連携 57

■社会とともに 59
- 災害被災地支援 60
- 日本での社会貢献活動 61
- 米州での社会貢献活動 65
- 欧州での社会貢献活動 66
- 亜州での社会貢献活動 67
- 中国での社会貢献活動 68

報告の範囲：ブラザー工業株式会社および国内・海外グループ会社
対 象 期 間：2008年4月1日～2009年3月31日および、2010年3月までのトピックス
参考にしたガイドライン：GRI「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン第3版」

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

トップメッセージ

未来永劫に繁栄し続ける企業をめざして

ブラザーグループは、モノ創りを通して優れた価値を創造し、お客様に迅速に提供することを使命としています。そして、あらゆる企業活動を通じてお客様を第一に考える「At your side.」の精神で、中期ビジョン「Global Vision 21」の実現に取り組んでいます。

2008年秋以降の金融危機に端を発した世界的な景気後退や、為替の変動など、グループを取り巻く経営環境は非常に厳しいものがあります。しかしながら「Global Vision 21」で掲げた目標に変更はありません。将来に向けて経営基盤をさらに強化し、研究開発など、さらなる成長への備えを着実に進める所存です。

皆様から信頼され、未来永劫に繁栄し続ける企業を目指して、モノ創りに情熱を持ち、たゆまぬ変革と挑戦を繰り返しながら、ブラザーグループは進化し続けてまいります。

今後とも皆様のご理解とご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

2009年6月
ブラザー工業株式会社
代表取締役社長

小池利和

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

対談：グローバル企業として次の100年を見据えて

100年に1度と言われる金融危機に見舞われた激動の2008年、ブラザーグループは創業100周年を迎えました。次の100年を見据えて、ブラザー工業社長小池利和が、国連ハビタット親善大使を務めるマリ・クリスティーヌさんをお招きして、ブラザーグループの成長とCSRについて語り合いました。

ブラザー工業株式会社　代表取締役社長
小池 利和

異文化コミュニケーター　国連ハビタット親善大使
マリ クリスティーヌ さん

重要なのは、常に挑戦し、変化し続けること

マリ：創業100周年を迎えた2008年は世界的な景気後退で大変な年でしたね。テリーさん※1は、次の100年に向けてどのようにお考えですか？

※1：テリーとは、小池のアメリカ時代のニックネームで、いまでもグループ内では、愛着を込めてこう呼ばれている

小池：今回の景気後退について、私は、マネーゲームに明け暮れている人類に神様が警告を発したのではないかと思っています。メーカーには、経済を活性化させるために「新たなモノ創りに挑戦し、優れた価値を提供していくこと」が求められているのだと思います。グローバルに見ても、時代の変化に柔軟に対応し、事業を変革することで成長を続けている企業もあれば、同じものを作り続けた結果、景気後退の波にのまれ、行き詰ってしまった企業もあります。ブラザーグループも次の100年に向けて常に挑戦し、変化し続けていきたいと考えています。

私がブラザー工業に入社した1970年代は、家庭用ミシンなどの訪問販売が主力事業でした。そして1982年、私は自ら手を挙げてアメリカの販売拠点であるブラザーインターナショナルコーポレーション（U.S.A）に出向したのですが、そのころからプリンタなどの情報通信機器分野を海外で強化していこうという機運が高まり、1990年代にはレーザープリンタなども発売して海外での売上を大幅に伸ばしました。その結果、現在のブラザーグループは当時から大きく変化し、40以上の国と地域に多くの拠点を置き、海外売上比率・海外従業員比率ともに8割を超えるグローバル企業となりました。また、カラーレーザープリンタなどの情報通信機器の売上がミシンを上回って全体の7割以上を占めるまでになり、世界中で「カラーのブラザー」という企業イメージが浸透しつつあります。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

対談：グローバル企業として次の100年を見据えて

マリ：日本政府は開発や生産の技術をあくまでも国内に留めようとしてきたのだと思います。それが日本企業の足かせになってしまった側面もあるようです。しかしブラザーグループは世界中に拠点を広げ、技術をグローバルスタンダードにするために挑戦してこられました。これは素晴らしいことだと思います。

小池：ありがとうございます。今後しばらくは、耐える時期――厳しい環境下でもグループとして利益が出せる体質を構築するための時期になるでしょうが、その中で、挑戦し、変化し続けることで将来への夢を育んでいきます。2008年度には、新技術「網膜走査ディスプレイ」や、電子ペーパーを使用した新製品「ブラザードキュメントビューワ」を発表するなど、「新規事業分野」において新たな変化を仕掛けました。しかし、絶対に変えてはいけないこともあります。それは“At your side.”――「お客様を第一としてすべてのステークホルダーの視点に立って活動する」という企業文化です。

“At your side.”――お客様満足を追求して

マリ：私のアメリカの家にはブラザーのファクスがあって、父がコールセンターに電話すると、すごく丁寧に教えてくださると申しておりました。

小池：ありがとうございます。実はアメリカでは1990年代に入って販売台数が急激に拡大し、それに対応するためにサービス、物流システム、ITの体制を大きく革新しました。コールセンターに電話をかけたお客様の待ち時間を短くし、1回の電話でお客様の問題に対応できるようになったのもその成果の一つです。

ブラザーグループのすべての活動の礎「ブラザーグループ　グローバル憲章」では、あらゆる場面でお客様を第一に考える“At your side.”の精神で、優れた価値を創造し迅速に提供すること、そしてお客様との間に長期的な信頼関係とロイヤルティーを築くことを基本方針の一つとしています。これを実現するためにブラザー・バリュー・チェーン・マネジメントと名付けたマネジメントシステムを構築して、開発、設計、製造、サービスなどあらゆる場面でお客様に優れた価値をお届けすることに取り組んでいます。さらに、お客様満足の究極の姿「ノーコール・ノーリターン※2」を目指して、製品品質の向上に取り組むとともに、お客様自身が使用現場でトラブルを解消できるようサポート情報の改善と充実にも力を入れており、ブラザーグループでは、これらを「お客様ご迷惑率※3」低減活動と呼んでいます。この活動を継続し、「Brother」を、お客様をはじめとするすべてのステークホルダーから信頼されるブランドとして育てていきます。

※2：ノーコール・ノーリターン：お客様からのお問い合わせ、返品をゼロにすること
※3：お客様ご迷惑率：お客様から返品または修理のために戻ってくる製品の割合

ビジネスパートナーとの協働

小池：お客様に優れた価値を迅速に提供するためにはビジネスパートナーの協力が欠かせません。その基本となる公平・公正な取引を続けていくことはもちろん、信頼関係を築いて相互に成長していくことが重要だと考えています。

マリ：世界的な潮流として、途上国・新興国の労働者の人権や労働安全衛生への配慮が求められていますが、ビジネスパートナーへの要請や支援は？

小池：ブラザーグループでは、グリーン調達（環境配慮）に加えて、人権・労働・安全衛生・公正取引・企業倫理・情報セキュリティー・消費者保護・社会貢献など幅広い取り組みをお取引先に要請し、その実行を支援しています。2008年度には、これらの課題について理解を深めていただくために中国、マレーシア、ベトナムで説明会や勉強会を開催しました。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

対談：グローバル企業として次の100年を見据えて

従業員の多様性を尊重して

マリ：今までやってこられたいろいろな事業の基盤や技術を発展途上国に移管する中で、現地にはさまざまな人がいると思いますが、マネジメントをする上で、大切にしていることはありますか？

小池：コスト対応力が重視されるモノ創りにおいては、発展途上国に工場を建設し、現地の人たちに技術を伝承して、グローバルチームブラザーの一員として育っていくような形にしなければなりません。とりわけ、アジアの方々はとても優秀な方が多く、日本人よりもハングリー精神が旺盛なだけに、学ぶ力や吸収するスピードには素晴らしいものがあります。つまり、世界各地の地域特性を生かしてモノ創りを進めていく――そんなグローバルなモノ創りの仕組みをつくっていくことが重要なのです。それともう一つ重要なのが、現地のみなさんがどうしたらブラザーグループの一員としてさらに重要な役割を担っていけるのかを考えることです。また、日本流の経営スタイルをそのまま現地に持ち込むのではなく、現地のみなさんを経営の中に上手く組み込んで、ブラザーで一生懸命頑張れば、正当に評価され自らも成長できるという仕組みをつくることも重要です。

マリ：海外従業員比率が8割を超え、多様な文化的背景をもつ従業員の方々が共存していると、いろいろ難しいことがあるのではないですか？

小池：習慣や考え方は国や地域によってさまざまで、例えば、経営者との接し方も多様です。私は月に1、2回海外の拠点に出向いて各地の従業員と対話しているのですが、中国の工場で「なぜそんなに若くして社長になれたのですか？その秘訣を教えてください。」という熱の入った率直な質問をもらったことがあります。

マリ：なるほど、それは刺激になりますね。一方、多くの販売拠点のある欧米ではいかがですか？

小池：早い時期から事業を展開し、50年を越える歴史がありますので、日本人の出向者も多く、現地従業員とのふれあいの中で、自由に意見を言える地盤ができており、家族的な関係が維持できています。このように世界各地には、いろいろな文化をもつ拠点があります。お客様中心の事業をグローバルに展開するためには、グループ全体で積極的に情報共有を図って相互に協力することが必要です。そのためには、従業員一人ひとりがお互いの多様性を尊重しあうこと、そして全員が「お客様を大事に考える」という共通の精神のもとに取り組むことが大切だと考えています。

マリ：人財育成についてはいかがですか？

小池：日本の従業員については、グローバルに通用する人財を育成するために海外のグループ会社で経験を積むことを奨励しています。また、中国をはじめとするアジア各国では、マネジメントの現地化を目指して、現地人財にマネジメント能力を高めてもらうための研修を実施しています。

マリ：テリーさんはブログにも非常に力を入れていらっしゃるのですね。

小池：アメリカから帰国した当時、日本のほとんどの若い従業員は私のことを知りませんでした。ビジネスだけでなくプライベートも含めて「私はこういう考え方をしています」ということを直接伝えたいのですが、日本国内だけでもブラザーグループの従業員は約5,000名にのぼり、全員と直接ふれあうのは不可能です。そこで、ブログに週2回自分の考えていること、感じていること、経験したことなどを写真も交えて掲載することにしました。その結果、仕事上のエピソード、趣味、週末の活動、家族・友人とのふれあいなど、ほとんどすべてを公開することになってしまいました。当初は、どんな反応があるか少し不安でしたが、予想以上に好評で、今となってはやめられなくなりました。この3年半ですでに300回近く更新しています。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

対談：グローバル企業として次の100年を見据えて

地球環境、地域社会への貢献

マリ：愛・地球博（2005年日本国際博覧会）のブラザーの出展ゾーンなどを拝見して、環境保全のための活動についてもいろいろと取り組んでいらっしゃることを知りました。

小池：持続的発展が可能な社会を構築するために、企業活動のあらゆる面で地球環境への配慮に積極的に取り組んでいます。優れた環境性能を備えた製品を開発することはもちろん、工場に太陽光発電システムを導入するなど生産時のCO_2排出量抑制にも積極的に取り組んでいます。また、「3R（リデュース・リユース・リサイクル）」だけでなく「リフューズ※4」と「リフォーム※5」も加えた「5R」をキーワードとして廃棄物削減にも力を入れています。2008年度には、日本でプリンタの使用済みインクカートリッジを郵便局で返却できる「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」を各プリンティング機器メーカー・販売元と共同で開始しました。今後は、CO_2排出量削減の中期目標を策定し、目標達成を目指して活動を進化させていきます。

※4：リフューズ：環境負荷となるものをなるべく購入しないこと
※5：リフォーム：形を変えて別の用途に使用すること

環境社会貢献活動にも力を入れており、例えば、従業員が環境に配慮した行動をするたびにポイントをカウントし、それに応じて植林する活動などに取り組んでいます。ほかにも、中国農村部の女性を支援するために職業訓練校にミシンを寄贈するなど、地域社会のニーズに応える活動を世界各地で展開しています。

マリ：私は、愛知万博跡地の「あいち海上の森センター」の名誉センター長やCOP10（生物多様性条約第10回締約国会議）の広報アドバイザーも務めていますので、子どもたちのために森を残すなど、「自然の叡智」という万博の理念を継承していこうと頑張っています。

小池：次世代の人々に持続可能な地球社会を残すために、ぜひ一緒に取り組めたらいいですね。

2009年3月

ブラザー工業株式会社　代表取締役社長　**小池 利和**

プロフィル

1979年にブラザー工業株式会社に入社。1982年、ブラザーインターナショナルコーポレーション（U.S.A.）に出向。2000年に同社取締役社長に就任。2005年に帰国し、2007年6月からブラザー工業株式会社代表取締役社長を務める。

異文化コミュニケーター　国連ハビタット親善大使　**マリ クリスティーヌ さん**

プロフィル

4歳まで日本で暮らし、その後ドイツ、アメリカ、イラン、タイなどの諸外国で生活。上智大学国際学部比較文化学科卒業。1994年東京工業大学大学院理工学研究科社会工学専攻修士課程修了。2000年から、発展途上国の都市に暮らす人々の居住問題などに取り組む国際連合の機関、国連ハビタット（国際連合人間居住計画）の親善大使を務める。また、「2005年日本国際博覧会（愛・地球博）」には広報プロデューサーとして参加し、現在、その跡地「あいち海上の森センター」の名誉センター長を務める。7カ国語を使いこなし、異文化理解や環境保全についての多くの著作、講演を手がける。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

ブラザーグループのCSR

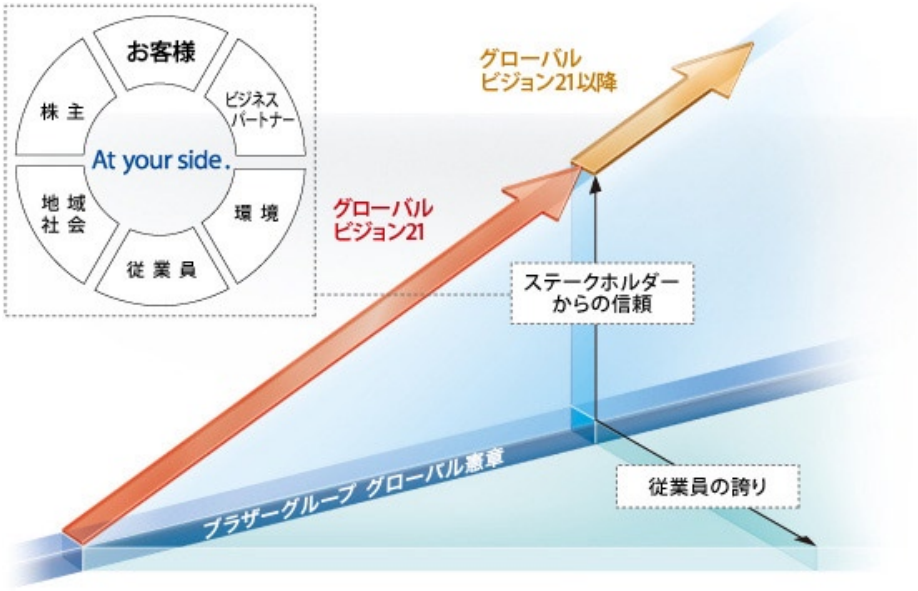
ブラザーグループのCSR経営

■すべてのステークホルダーから信頼され、従業員にとって誇りの持てる企業を目指して

中長期的な視野に立ってグローバルなCSR経営を推進

ブラザーグループは、中長期的な視野に立ってグローバルなCSR経営を推進することで、さらなる事業の成長を目指すとともに、「Brother」を、お客様をはじめとするすべてのステークホルダーから信頼されるグローバルなブランドとして確立すること、そして、従業員にとってブラザーグループが心の底から「誇りの持てる企業」となることを目指しています。

こうした考えのもと、ブラザーグループはステークホルダーから信頼される活動を一つ一つ積み重ね、持続的に成長していきます。



ブラザーグループのCSR経営

ブラザーグループは1999年、グループ各社とグループ従業員の日々の意思決定と実行に関する「基本方針」と「行動規範」から成る「ブラザーグループ グローバル憲章」を制定しました。このグローバル憲章は、「お客様への優れた価値の提供」を重視しており、お客様を第一のステークホルダーと位置付けています。

ブラザーグループは、グループ全体でこうした「お客様第一」の姿勢を貫くことで事業を成長させてきました。それによって、ブラザーグループがお客様をはじめとするさまざまなステークホルダーに与える影響も拡大し、それに伴いステークホルダーからの「要請や期待」も拡大しています。こうした中、ブラザーグループは2008年度、ステークホルダーからの要請や期待に応えていくことを、さらなる成長の推進力とし、

●中長期的な視野に立ち、“At your side.”の精神でさまざまなステークホルダーからの要請や期待に対して責任を果たすこと
●それらを経営の新たな機会として捉え行動を起こすこと

をCSR経営の2本柱として定め、グループ各社が世界各地で自律的に取り組むことでグローバルにCSRを推進していくこととしました。こうしたCSR経営によって、ブラザーグループは、中長期ビジョン「グローバルビジョン21」を達成していきます。

信頼されるブランドを目指して

ブラザーグループは、ブランドとは、「グローバルに統一感のある、明確なもの」であり、「その時の事業や経営の状況にとらわれない、強く普遍的なもの」であるべきだと考えています。こうした考えに基づいて、ブラザーグループは、“At your side.”な精神から生み出されるさまざまな価値を提供することで、お客様を第一とするすべてのステークホルダーの要請や期待に応え、「Brother」を「信頼できるブランド」として確立していきます。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

ブラザーグループのCSR

コーポレートガバナンス

■ブラザー工業のコーポレートガバナンス体制

監査役制度と執行役員制度を採用

ブラザー工業では、ガバナンスの基本として監査役制度を採用し、取締役の職務執行を監査役が監査する体制を整えています。また、執行役員制を導入することによって、業務執行と監督を分離し、意思決定の迅速化とガバナンスの強化を図っています。執行役員は取締役会で選任され、それぞれが管掌・担当する各部門、社内カンパニー、グループ子会社の業務執行に対し責任を負っています。

●取締役会

取締役会は取締役7名（うち社外取締役3名）で構成され、毎月の定例取締役会のほか、必要に応じ開催される臨時取締役会において、経営上の重要事項の決定と業務執行の監督にあたっています。また、一部取締役は、戦略会議を通じて、部門の業務範囲に関する戦略立案および指導にあたっています。

▶役員一覧はこちらをご覧ください。
http://www.brother.co.jp/corporate/bil/index.htm#board

●監査役会

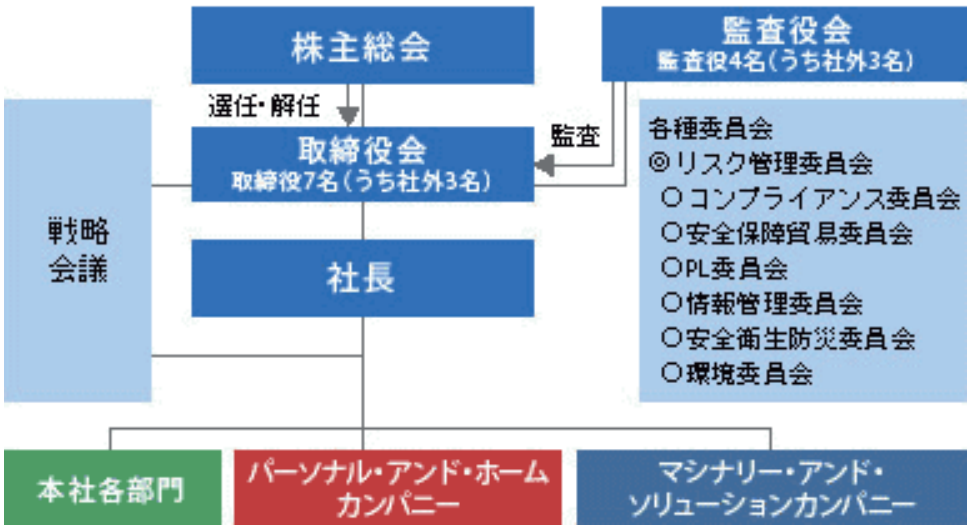
監査役会は監査役4名（うち社外監査役3名）で構成され、各監査役は、監査役会で定めた監査基準に従って、取締役会などの重要会議に出席して意見を陳述するほか、監査役スタッフ（4名）を用いて業務および財産の状況を調査するなどして、取締役の職務執行を監査しています。

▶役員一覧はこちらをご覧ください。
http://www.brother.co.jp/corporate/bil/index.htm#board

●戦略会議

戦略会議は、役付執行役員を中心として構成され、経営戦略の立案およびグループ運営にかかわる重要事項を含む業務執行について審議しています。

ブラザー工業ガバナンス体制図（2009年6月現在）



ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

ブラザーグループのCSR

コーポレートガバナンス

リスク管理体制

グループのリスク管理体制を整備するために、ブラザー工業内に、独立した経営管理組織としてリスク管理委員会を設け、内部統制と危機管理を含むリスク管理体制の充実を図っています。

代表取締役社長を委員長とするリスク管理委員会は、ブラザーグループ全体の重要なリスクを識別、評価し、適切な対応指示に努めています。また、同委員会の下部組織として設置された、以下の個別リスク委員会の活動を統括しています。発生時の影響が最高レベルと評価されたリスクについては「危機対応段階」と見なし、優先的に対応します。

●コンプライアンス委員会

コンプライアンス教育を実施し、法令や企業倫理順守の啓発を図るとともに、コンプライアンス相談通報窓口の設置・運営を通じて違反行為の予防・再発防止に取り組んでいます。

●安全保障貿易委員会

輸出管理に関する法規制に基づいて、適切な輸出取引や技術提供の管理にあたっています。また、法改正時の重要な案件審議のための委員会開催や半期ごとの社内監査、グループ会社への指導・教育によって、ブラザーグループ全体の管理水準の維持・向上に努めています。

●PL委員会

安全な製品づくりと迅速かつ適切な製品事故対応に努めています。また、必要に応じて委員会を開催し、製品安全対応の周知徹底を図っています。

●情報管理委員会

情報漏えいリスクなどに対応するために、会社に存在する情報および顧客情報の適切な管理方針を定め、グループ内への展開を進めています

●安全衛生防災委員会

従業員の安全や健康の確保、災害の予防や災害時の被害の最小化を目的として、これらに関する年間計画の審議、各施策の策定・実施、啓発などに取り組んでいます。

●環境委員会

ブラザーグループ全体で取り組まなければならない環境課題に対する施策を審議・決定しています。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

ブラザーグループのCSR

コーポレートガバナンス

■内部統制

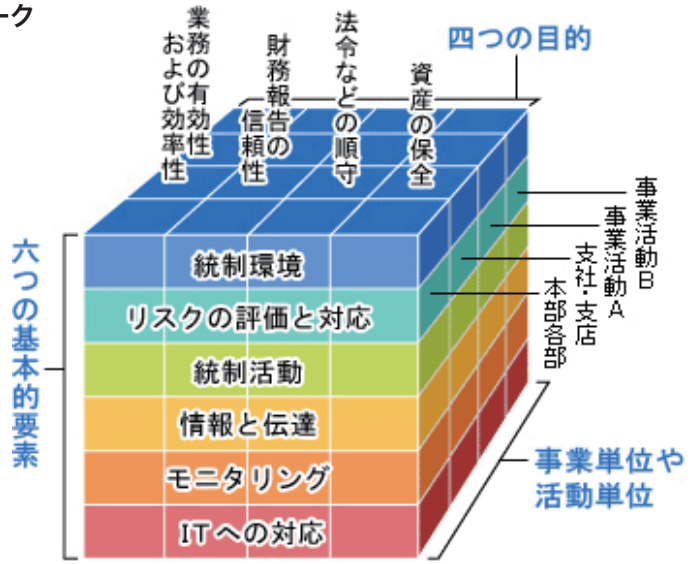
財務報告の透明性と信頼性を確保するために

2006年5月の新会社法施行や、2009年3月期からの内部統制報告書の提出義務化など、近年、社会は企業の財務報告にいっそうの透明性・信頼性を求めています。ブラザーグループは、これを業務の効率化、リスク対応力の強化、グループ経営の推進、ひいては企業価値の向上を図る好機ととらえ、体制の整備を進めてきました。

2007年度から2008年度にかけて、ブラザー工業のみならず、グループ会社においても、全社的な内部統制、ITに係る統制、決算財務報告プロセスや製造、購買、在庫、販売の基幹業務プロセスの分析、整備、文書化を進め、プロセスの見える化とPDCAサイクルの確立を図りました。PDCAの仕組みを確かなものとするため、現場部門の自己点検に加えて、内部監査部門による独立的な観点からの監査を実施しています。

今後も、経営を支える重要なインフラのひとつである内部統制の維持・向上を図ることで、社会からの要請である「財務報告の透明性と信頼性」の確保に努め、グループが未来永劫に繁栄することを目指します。

内部統制のフレームワーク



■リスクマネジメント

多様なリスクを把握し、適切に対処するために

ブラザーグループでは、事業活動に伴う多様なリスクを把握し、適切に対処するために、「ブラザーグループリスク管理規程」を定めています。2007年4月には、リスク管理委員会を設置するとともに、部門・地域・グループ会社ごとにリスク管理責任者を任命しました。責任者は、想定されるさまざまなリスクについて影響度・発生頻度をそれぞれ5段階で評価。これを「リスクマップ」として可視化することによって経営に大きな影響を与える可能性のある重大リスクを選別し、その対応策を検討しています。こうしたPDCAサイクルに基づいた活動によって、危機意識醸成と対応力強化を図っています。

2008年度は、リスク管理委員会を2回開催し、重要リスクを見直すとともに、取締役会に各委員会の活動状況を報告しました。今後、重大リスク発生時の初期対応体制の整備などを進めていきます。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

ブラザーグループのCSR

コンプライアンス

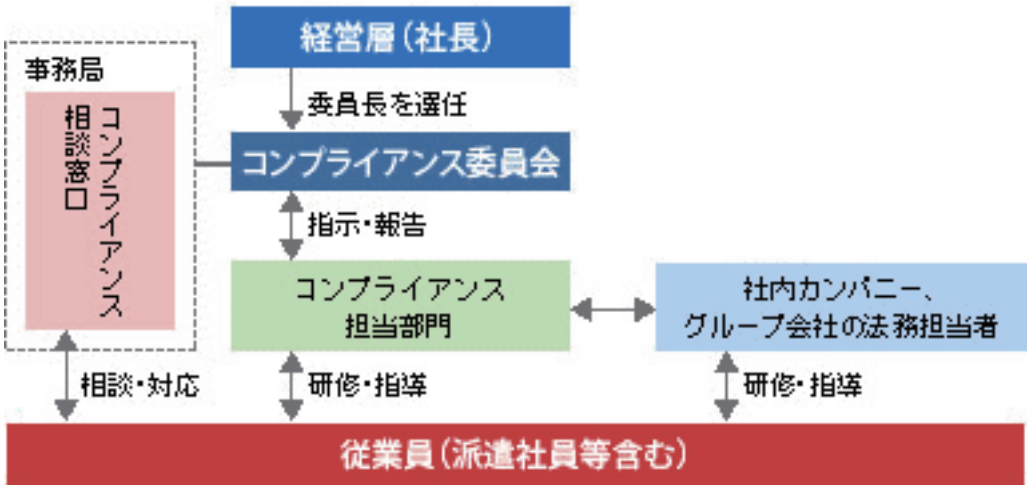
■コンプライアンス体制

CSR経営の基盤として法令・倫理の順守を徹底

ブラザーグループは、コンプライアンス（法令・倫理の順守）がCSR経営の基盤を支え、さまざまなリスクを回避する上で不可欠なものであると考えています。グループ全体でコンプライアンスを徹底するために、「ブラザーグループ グローバル憲章」の行動規範のひとつである「順法精神・倫理観」に基づいて従業員の行動基準を定めています。また、コンプライアンス委員会を設置し、相談通報窓口（ヘルプライン）を設けて不祥事の未然防止や早期対応に努めています。2004年の相談通報窓口開始からの累計相談件数は約250件あり、案件の重要度に応じてコンプライアンス委員会で審議し、解決および再発防止を図っています。2008年度には、グループ各社の窓口で受け付けた相談案件のうち、重要なものは、ブラザー工業のコンプライアンス委員会にも連絡することとし、グループとしてリスク対応を一元化する取り組みが始動しました。

教育面では、2003年からグループ各社で集合研修を実施しており、これまでに合計181回開催し、グローバルで、延べ7,680名が受講しました。2008年度には、コンプライアンス教育用のDVD、ビデオなどを活用し、「インサイダー取引」「性能偽装」「不正輸出入」「贈賄」などをテーマに、「気付き」の精神を養うことを主眼においた研修を実施しました。また、コンプライアンスのE-ラーニング教材を日本語・英語・中国語で制作しグループ各社が利用できるよう提供しています。また、ブラザー工業および日本のグループ各社の全役員・管理職を対象とした外部講師によるパワーハラスメント講演会も毎年実施しています。2009年度については、グローバルな展開を視野に入れて引き続き活動を続けていきます。

コンプライアンス推進体制



ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

■情報セキュリティ

情報を適正に管理・保護するために

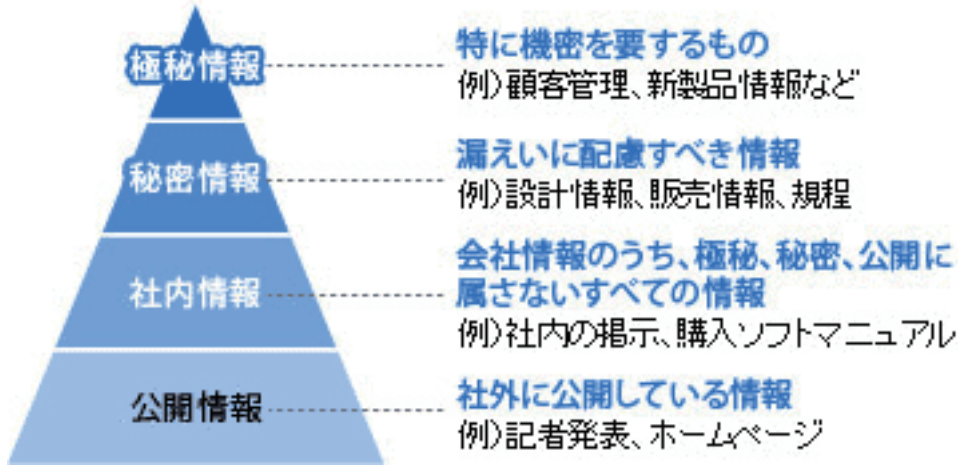
ブラザー工業では、情報の適正な管理・保護を、経営品質維持のための基盤と位置付け、「情報セキュリティポリシー」を定め、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS） に準拠して運用しています。機密度に応じて情報の管理レベルを4段階に区分し、情報の保管・アクセス・廃棄のルール・手順を定めた「情報管理規程」を設け、年2回の内部監査で点検しています。

またブラザー工業は、2008年度から情報システムに関するリスクアセスメント※を実施。リスク対応の計画をまとめた「適用宣言書」を情報管理委員会で承認し、2008年度中に計画したリスク対応を、年度内に計画通り実施しました。

2009年度は、2008年度の適用宣言書の計画に従ってリスク対応を進めるとともに、業務運用に関するリスクアセスメントも実施します。加えて、2008年度にブラザー工業で実施したアセスメント活動のグループ展開も計画しており、グループ内の情報リスク低減を進めます。

※リスクアセスメント：情報資産に対して、脅威の頻度、脆弱性、影響の大きさなどを基にリスクを評価すること

機密性に応じた四つの情報レベル



ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

ブラザーグループのCSR

各事業・地域のCSR課題

■日本

2008年度の主な実績

・電子ペーパーを使ったブラザードキュメントビューワなどの新規事業立ち上げ
・世界最小サイズのA3カラーインクジェット複合機の開発（P&S事業）
・画像処理技術で作品づくりを支援する最高級刺しゅうミシンの開発（P&H事業）
・低コスト、省電力を実現したダイレクトドライブ本縫工業用ミシンの開発（M&S事業）
・サポート情報改善によるお客様満足度向上
・グローバル憲章の共有活動の推進
・メンター制度や海外トレーニー（訓練生）制度の導入
・株主とのコミュニケーションの充実
・事業を生かした社会貢献活動の実施
・従業員参加の環境啓発・保全活動の拡充
・販売拠点でのISO14001認証取得
・消耗品回収・リサイクルの推進

2009年度の課題

・お客様サービスの迅速化
・満足度の高いお客様サポートの提供
・お客様とのコミュニケーション強化
・さらなる品質向上によるお客様満足の向上
・消耗品回収・リサイクルの推進
・若手従業員、グローバル人財、新事業へチャレンジする次世代人財の育成
・ビジネスパートナーとの信頼関係の強化
・従業員参加の地域社会貢献活動の推進
・環境に配慮した製品の開発・設計の推進

■南北アメリカ

2008年度の主な実績

・動画コンテンツの拡充などによるカスタマーサポート強化
・人材開発・育成プログラムの拡充
・従業員参加型の寄付・ボランティア活動の積極的な支援
・消耗品回収・リサイクルの推進

2009年度の課題

・米州全体でのお客様サービス体制の強化
・自律型人財育成プログラムの強化
・従業員参加型の継続的な地域社会貢献活動の推進
・米州内での環境保護活動の推進

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

ブラザーグループのCSR

各事業・地域のCSR課題

■ヨーロッパ

2008年度の主な実績

・環境配慮型商品の提供と環境ラベルの取得
・お客様サービス向上を目指す「e-サービス」システムのヨーロッパ全域への展開
・ヨーロッパ共通の人事方針を全拠点へ展開
・就業支援・起業支援を通じた地域への貢献
・販売拠点でのISO14001認証取得

2009年度の課題

・CRMと「e-サービス」システムを導入し、お客様サービス体制を強化
・従業員参加型の継続的な地域社会貢献活動の推進
・NPOとのパートナーシップによる環境保護活動の推進

■アジア・オセアニア・中近東

2008年度の主な実績

・「アジア・パシフィックCSRミーティング」を通じたCSR経営の推進
・従業員満足度調査ならびに各種施策の実施
・NPOと連携した青少年育成活動の支援
・販売拠点でのISO14001認証取得
・消耗品回収・リサイクルの推進
・従業員参加の環境啓発・保全活動の推進

2009年度の課題

・ワーキンググループ活動を核とした人財育成
・消耗品回収・リサイクルの推進
・地域全体でのCSR経営の推進体制とそのプロセスの強化

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

ブラザーグループのCSR

各事業・地域のCSR課題

■中国

2008年度の主な実績

・生産拠点での品質向上の取り組み
・現地従業員の人財育成の推進
・生産拠点での安全防災活動
・生産拠点でのCSR調達活動
・ミシン寄贈による農村女性の自立支援
・学生への経済支援の継続
・従業員参加の環境啓発・保全活動の実施
・販売拠点でのISO14001認証取得

2009年度の課題

・ローカル人財の育成の強化
・地域社会への経済的な支援の推進
・従業員参加型の環境保護活動の推進
・さらなる品質向上によるお客様満足度の向上

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

ブラザーグループのCSR

グローバルな取り組み

■「第一回グローバルCSR・ブランド戦略会議」を開催

グローバルなCSR活動のさらなる進化のために

2009年7月30日、ブラザー工業本社において「第一回グローバルCSR・ブランド戦略会議」を開催しました。

ブラザーは、事業活動を支えるグローバル戦略の柱の一つとして「グローバルCSR」を推進し、「Brother」をグローバルな「信頼できるブランド」として確立することを目指しています。この会議は、グループの経営層がブラザーのCSR活動の進捗を確認し、今後の計画を策定する場として設けられたものです。会議には、議長であるブラザー工業社長の小池をはじめ、ブラザー工業の執行役員、米州、欧州、亜州、中国の地域統括販売会社、ブラザー販売、エクシングの社長が出席をしました。

ブラザー工業社長小池のスピーチ

今回の会議では、まず各地域統括販売会社の社長などから各組織でのCSR活動や、ブラザーグループ グローバル憲章（以下グローバル憲章）の共有活動が報告され、その後参加者全員で、「各拠点において展開されているさまざまなＣＳＲの取り組みを、ステークホルダーから見たときに、グループ全体で統一感ある活動にしていく」、「全てのグループ従業員の活動の礎であり、CSR経営のベースであるグローバル憲章の浸透度を更に高める」などの課題の解決に向け、以下の項目を中心に議論を重ねました。

グローバルCSR・ブランド戦略会議

・統一感を持った環境対応、社会貢献活動の強化
・ブランド、Webガバナンスの強化
・グローバルWEB戦略の推進
・グローバル人財育成
・グローバル憲章のさらなる浸透
・ＣＳＲ、環境活動に関する外部への情報発信の強化

従来の社内イントラネットを利用した経営トップ層からの継続的なメッセージ発信に加え、今後、経営トップ層によるグローバル憲章浸透に向けたコミットメントの実施とその率先垂範、ブラザーエコポイント活動※のグローバル展開、ブランドやWEBのガバナンスのためのルールの強化・調査の実施など、今回の会議で決定された施策を速やかに実行に移し、グローバルに統一感のあるＣＳＲ活動を推進します。なお「第二回グローバルＣＳＲ・ブランド会議」は2010年１月に開催する予定です。

※ブラザーエコポイント活動：従業員やその家族がとった、環境に配慮した行動などにエコポイントを付与し、ポイントに応じてブラザーがさまざまな環境貢献活動を実施するもの

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

ブラザーグループのCSR

グローバルな取り組み

■CSR経営を推進するために、タイで「CSRミーティング」を開催

グループディスカッションで成功事例を共有

2009年2月16日、17日の2日間、ブラザーコマーシャル(タイランド)の事務所で、アジア、オセアニア、中近東の販売拠点を統括するブラザーインターナショナル(以下BIC(J))主催の「第2回アジアパシフィックCSRミーティング」を開催しました。ミーティングには、7カ国(タイ、シンガポール、マレーシア、フィリピン、オーストラリア、ニュージーランド、アラブ首長国連邦)の販売拠点とBIC(J)から、CSR推進担当者、約15名が参加しました。

アクションプランに基づいて実践したCSR活動を報告

2007年3月に日本で開催した第1回のミーティングでは、顧客情報の整備によるお客様満足度の向上や、研修を通じた従業員満足度の向上、そして経営層を含めた全従業員への環境活動の啓発活動など、各地域のアクションプランを立案しました。今回のミーティングでは、そのアクションプランに基づいて実践した活動を、各販売拠点のCSR担当者が報告しました。また、「消耗品リサイクル」「マングローブ植樹プロジェクト」「CSRとブランド」「NPO/NGOとの協働」の4つのテーマで各社の成功事例を共有するためのグループディスカッションを実施しました。例えば「消耗品リサイクル」については、ブラザーインターナショナル(ニュージーランド)での回収・リサイクル業者と協働した回収システムの構築事例を振り返りながら、成功の要因を共有しました。

成功事例を共有するためのグループディスカッション

グローバルなCSR経営を推進するために

アジア、オセアニア、中近東地域では、以前から人材育成プログラムの充実を進めるなど従業員満足を向上させるための活動が活発に進められており、年々、満足度は向上しています。また、従業員が環境に対して高い意識を持っていること、各社がCSR活動とブランド価値向上の融合について強い関心をもっていることなど、CSRを推進するための素地は整っています。

今後は、CSR活動を充実させていくために「ブラザーグループグローバル憲章」共有活動の強化などを通じて従業員の参画意識をさらに高めていきます。アジア、オセアニア、中近東地域では、同地域のCSR活動を協力して推進していくために、今後も定期的にこのミーティングを開催する予定です。

CSRミーティング参加者から　モチベーションが大きく高まりました

ブラザーコマーシャル(タイランド) LTD. **プーリット シティサクンデット**

ブラザーコマーシャル(タイランド)では、生物多様性プログラム、植樹プログラム、地域の子どもたちに教育機会を提供するプログラムなど、さまざまなCSR活動を展開するとともに、カートリッジリサイクルの実施も検討しています。私はCSRチームのリーダーとして、こうしたCSR活動をマネジメントしています。今回、ほかのチームメンバーとともにCSRミーティングに参加し、新たなイノベーションに向けた手がかりを得ることができ、大いにモチベーションが高まりました。私たちはこれからも「尊重」「公平性」「一貫性」「責任」を重視してすべてのステークホルダーとともに歩んでいきます。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

ブラザーグループのCSR

グローバルな取り組み

■すべての活動の礎に――「ブラザーグループ グローバル憲章」の浸透

全従業員で共有するために積極的な浸透活動を展開

「ブラザーグループ グローバル憲章」(以下G憲章)は、グループ各社とグループ従業員の日々の意思決定と実行に関する基本方針と行動規範を定めたものです。2010年にグループ全従業員の活動の礎として共有されていることを目指し、浸透活動を進めています。

2008年4月に改訂したG憲章を全従業員で共有していくための環境づくりとして、まずは携帯用のポケット版G憲章(26言語)とポスターを各拠点に配布しました。また、イントラネットで改訂の主旨や内容の説明、経営層の思いなどを繰り返し発信するとともに、どのようなケースで自らの「行動」につなげるかを具体的に考えることができるように、各組織での実践状況や他社事例を紹介しました。

G憲章浸透のための説明会(アメリカ)

さらに、2008年度は、日本、中国、マレーシア、ベトナム、アメリカのグループ各社の経営層・管理職などを対象とした研修も積極的に実施。延べ100回を超える場に、約3,000名が参加し、「G憲章に基づく意思決定と判断」などについて理解を深めました。研修後には、受講者がG憲章に基づいた行動をコミットメント(約束)し、その一部をイントラネットに掲載しました。

ポケット版G憲章とポスター

経営層・管理職以外の幅広い層への啓発も進めました。日本と中国を中心に、約300名の「G憲章共有リーダー」を任命し、各組織の状況に合った自律的・長期的な活動を始めました。また、約240名が参加した新入社員研修では、G憲章の内容を説明して理解を促すとともに、「お客様・従業員・地域とのつながり」を考え、自らが社会人として成長するためのヒントを探ってもらうための事例紹介をしました。

G憲章浸透のための説明会(中国)

身近な事例を取り上げたDVDを作成

研修に出席できない従業員のために、G憲章の内容を解説するDVDも制作しました。このDVDでは、世界各地の従業員が働く様子を紹介しながら、G憲章がさまざまなステークホルダーにどのようにかかわっているか、日々の業務にどう関係しているかをわかりやすく説明しています。グローバルに活用するために、2008年に英語、中国語、日本語の3言語版を準備し、2009年には、ベトナム語版とマレー語版も追加しました。

2009年度は、共有リーダーによる活動のフォローアップを進める予定です。また、研修の機会を増やすために、国内外の主要拠点で自律的に研修を企画・実施できる社内講師の育成にも取り組む計画です。さらに、事例集、Q&A集などの研修ツールを充実させることや、イントラネットの見直し、DVD上映会の開催なども検討しています。

G憲章浸透のためのDVDの画面

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

第三者意見

■ブラザーグループの2008年度のCSRへの取り組みに対する第三者意見

当意見は、本ブラザーグループのCSRへの取り組みに関するウェブサイトの記載内容、および同社のCSR、環境、調達、人事・健康・安全の各担当者へのヒアリングに基づいて執筆しています。

同社のCSRへの取り組みは、環境負荷の削減や取引先への取り組みの呼びかけなど、広範な項目についてPDCA（マネジメント・サイクル）を適切に進め始めていると言えます。

高く評価すべき点

・温暖化効果ガスの排出量削減について、刈谷工場で竣工した新棟に多様な省エネ施策を導入し、物流部門でも燃費改善に取り組むとともに、海外全生産拠点での省エネ診断に基づく取り組みの本格化により、大幅な削減が実現したこと。また、新たな中期目標として、国内は1990年比で総量30%減、海外では2006年比の原単位20%減を掲げていること。

・環境に配慮した製品づくりについて、インクジェット複合機としてドイツの「ブルーエンジェル」認定を世界で初めて取得するために、外装材の塗装を省くなど、業界最高水準の製品の開発に挑んでいること。

取り組みの進捗を評価しつつ、さらなる努力を求めたい点

・生物多様性保全への取り組みについて、生産段階における温暖化効果ガス排出削減や製品の環境性能の向上の進化を高く評価しつつ、今後は、印刷に不可欠な紙、ミシンがけに不可欠な布の素材を供給する生態系の保全への取り組みを拡充することを期待します。

・サプライヤーへの働きかけとして、従来のグリーン調達に加えて、人権・労働・安全衛生・公正取引・企業倫理・情報セキュリティー・消費者保護などを加えた「CSR調達」の導入に向けて、中国、ベトナム、マレーシアで説明会を開催したことを評価するとともに、今後はサプライヤーの取り組み状況を可視化し、事例の共有や表彰、課題解決に向けて交流する体制を整えることを期待します。

・社会貢献活動について、英国では地元の中小企業やNPOの業務改善を支援し、中国では農村部の女性の技能習得を支援するなど、世界各地域ごとに独自の方針を持って取り組んでいることを評価するとともに、今後は世界共通の基本方針を持ち、社会への投資として戦略的に推進することを期待します。

・人的多様性の向上について、世界各地の主なグループ企業について、従業員数や女性の管理職比率の開示を続けていること、ブラザー工業において外国人新入社員の採用を本格的に開始したことを高く評価するとともに、今後は、グループ全体の人的ポートフォリオも長期的な計画に基づく採用・育成体制を拡充することを期待します。

IHOE[人と組織と地球のための国際研究所]
代表者 川北 秀人

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

第三者意見

■第三者意見者とトップマネジメントとの意見交換会を開催

2009年6月24日、ブラザー工業本社において、IIHOE（人と組織と地球のための国際研究所）代表の川北秀人氏をお招きし、ブラザー工業の社長およびCSR、環境、人事、購買を管掌・担当する執行役員と、はじめての意見交換会を開催しました。

川北氏からは、2008年度のブラザーのCSR、環境に対する取り組みについて、「高く評価すべき点」と「取り組みの進捗を評価しつつ、さらなる努力を求めたい点」それぞれについて第三者の視点からご意見をいただきました。これを受けてブラザー工業社長および役員は、各担当分野における現在の取り組み状況を紹介するとともに、川北氏との意見交換を通じて今後の課題を再認識しました。

意見交換会

ブラザーは、今回の意見交換会で交わした議論を踏まえて、「グローバルな人財育成」「グローバルな社会貢献」「グローバルな環境保全活動」などの観点から、今後、CSR経営をさらに進化させていきます。

IIHOE：「地球上のすべての生命にとって、民主的で調和的な発展のために」を目的に1994年に設立されたNPO。
主な活動は市民団体・社会事業家のマネジメント支援だが、大手企業のCSR支援も多く手がける。
http://blog.canpan.info/iihoe/（日本語のみ）

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

お客様とともに

ブラザーグループは、あらゆる場面でお客様を第一に考え、
モノ創りを通して優れた価値を創造し、迅速に提供します。
そしてお客様との間に長期的な信頼関係とロイヤルティーを築きます。

■お客様満足の向上

・工業用ミシンの品質向上でお客様満足を徹底追求
・「お客様ご迷惑率」低減を推進
・お客様視点で品質向上を図る「顧客品質基準」

■環境配慮の製品づくり

・ドイツの環境ラベル「ブルーエンジェル」を取得
——インクジェット複合機では現行基準で世界初
・業界トップの省エネ性、低騒音性、高信頼性を実現した
DDモーターを開発

■お客様へのサポート

・動画マニュアルやビデオFAQを作成してお客様サポートを充実
・ヨーロッパ全域でサービスの質と効率の向上を推進

■お客様第一の製品づくり

・世界最小サイズを実現したA3カラーインクジェット複合機の開発
・最高級刺しゅう機能付きミシンで「オンリーワンの楽しさ」を追求

■工場での取り組み

・ひとつの改善を他機種にも水平展開して問題発生を未然防止
・生産ラインを進化させ、安定稼動と生産性向上を実現
・検査方法の改善によって出荷停止件数を半減
・お客様への迅速な不具合対応を実践するために

■コールセンターでの取り組み

・「お客様に感動を与える対応」を実現するために

2008年度の課題・目標

すべての段階で「お客様視点」の浸透と進化を図ります。

ブラザーが提供する価値は、お客様の声を起点に製品をお届けするまでの過程を3つのチェーンでつなぐマネジメントシステム「ブラザーバリューチェーンマネジメント」を進化させることで高まります。その実践に向け、製品の企画から使用・回収まですべての段階で、お客様との双方向コミュニケーションを深めながらご期待・ご要望を感度よくモノ創りやサービスに反映し、より深いお客様満足に結び付けます。

2008年度はその仕組みづくりとして、お客様視点の品質基準の数値化、IT活用によるサービス向上、販売拠点間の連携強化などをグローバルに展開します。

2008年度の実績

・世界最小サイズのA3インクジェット複合機の開発、画像処理技術を採用した家庭用の最高級刺しゅうミシンの開発、低コスト、省電力を実現したダイレクトドライブ本縫い工業用ミシン等の新製品の開発、そしてブラザードキュメントビューワなどの新規事業の立ち上げなど、お客さまのご期待・ご要望に応えた製品開発を展開しました。
・「顧客品質基準」を数値化しモノ創りへ反映するなど、お客様視点での品質向上の取り組みを進めました。
・サポート情報改善によるお客様満足度向上や、動画コンテンツの拡充によるカスタマーサポート強化など、ITを活用したお客様サポートの向上に取り組みました。
・2007年度にスタートした、お客様サポートのためのWEBサイトを、ヨーロッパ全域へ展開する準備を進めるなど、販売拠点間の連携強化によるお客様満足の向上に取り組みました。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

お客様とともに

お客様満足の向上

■工業用ミシンの品質向上でお客様満足を徹底追求

各拠点、各部門が一体となった取り組み（中国）

工業用ミシンを扱うマシナリー・アンド・ソリューション事業（以下M&S事業）では、中国における工業用ミシンの販売拠点であるブラザー中国LTD.の主導のもと、生産拠点も一体となって品質向上活動に全力を注いでいます。活動で最も重要なのは、製品の不具合・故障発生を減らし「お客様ご迷惑率」を低減させることです。

工業用ミシン「S-7200C」

工業用ミシンで縫製に関する不具合が発生すれば、お客様である縫製工場の生産活動に大きな支障が生じます。現在、中国の縫製産業は、輸出の減少、原材料や人件費の高騰など多くの課題に直面しています。これらを克服するには、お客様の工場におけるミシンの稼働率を上げ、生産性を高めることが重要で、ミシンの不具合・故障の発生を限りなくゼロに近づけ、お客様の業務に支障をきたさないようにすることがブラザーの最大の責務と考えています。

そのため各生産拠点では、月ごとに品質データを細かく分析し、各部門が原因と対策を共有しながら改善活動のレベルアップを図っています。例えば、通常の評価基準を上回る過酷なテストや市場モニターによる性能確認、不具合の原因追求と再発防止策の徹底、スキルアップ教育や対応ノウハウ集の作成など、いずれの取り組みにも拠点間、部門間の密接な連携プレーが生かされ、従業員一人ひとりの意識は着実に高まっています。

この結果、主要6機種の2009年12月時点の「お客様ご迷惑率」の低減は、目標を上回る結果になりました。M&S事業では、この成果をインドやバングラデシュに水平展開し、工業用ミシンの製品価値をさらに高めていく計画です。

■「お客様ご迷惑率」低減を推進

お客様に提供するサポート情報を改善

「お客様ご迷惑率」の低減活動は、製品・サービスの品質を総合的に向上させ、不具合や故障をゼロに近づけて返品・修理をなくすことを目指しています。また、取扱説明書や、WEBサイト「ブラザーソリューションセンター」の「FAQ（よくあるお問い合わせ）」に掲載しているサポート情報（操作方法やトラブルシューティングに関する情報）をさらに分かりやすく改善するなど、ブラザー製品を快適にご使用いただける環境づくりにも取り組んでいます。

サポート情報改善のための会議（日本）

2008年度は、ブラザー工業とブラザー販売が連携してサポート情報の改善を進めました。これはブラザー工業の技術部門がトラブルの内容を分析してコールセンターで提供するサポート情報の改善策を立案し、ブラザー販売のコールセンターに展開する取り組みです。改善されたサポート情報は、WEBサイト「ブラザーソリューションセンター」で提供する情報にも反映させています。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

お客様とともに

お客様満足の向上

使用現場での迅速なトラブル解消を支援

返品のきっかけとなるトラブルの中には、修理が必要となる故障以外にも、サポート情報しだいでお客様が使用現場で解消できるものも少なくありません。返品せずにトラブルが解消できれば、返品の手間と返品中の使用できない期間もなくなり、お客様の利便性を高めることができます。

例えば、薄型インクジェット複合機「マイミーオ」のサポート情報では、排紙口付近での紙づまりに関して、目視確認の方法や厚紙を利用して紙片を除去する方法の解説を加えたところ、返品率が前年比で約4%低減するなど、その効果が着実に現れています。

2008年度のサポート情報改善事例：紙づまりの解消方法

今後もこうした改善を進め、お客様ご自身でトラブルを解消できるよう、サポート情報の充実を図っていきます。さらに、通信技術の進歩や環境保全意識の高まりなど、お客様の使用環境やニーズの変化にも迅速かつ的確に対応することで、お客様満足の向上に努めます。

担当者から グループ会社と協力して究極の目標を追求

ブラザー工業株式会社　CS推進部　**平居 範久**

トラブルによってお客様が製品をお使いになれない時間（ダウンタイム）をゼロにすることが究極の目標です。グループ会社と協力してダウンタイムゼロを追求することで、お客様に安心して長く製品をお使いいただきたいと考えています。

■お客様視点で品質向上を図る「顧客品質基準」

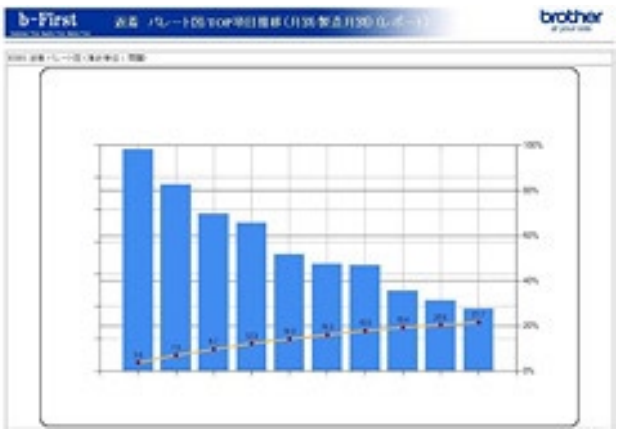
世界中のお客様の声を反映するために

ブラザーの製品は世界中のお客様にご利用いただいており、設置環境やご使用方法も多種多様です。そこでブラザーグループでは、世界中のお客様から集まった不具合事例や、顧客調査情報を品質情報として展開し、「顧客品質基準」としてデータベース化。想定される品質問題を未然に防ぐ方策を設計段階から織り込んでお客様視点の製品を開発しています。また、お客様からの修理依頼やコールセンターに寄せられる情報を精査し、「顧客品質基準」の見直しに活用しています。

最新の情報を製品開発に活用

2008年7月には、国内の修理依頼やコールセンターに寄せられる情報を、社内WEBサイトでこれまで以上に詳細に閲覧できる「b-First」システムの本格運用を開始し、最新情報を関係部署のメンバー全員がスピーディに共有できる環境が整いました。

こうした環境のもとで2008年度には、万一紙がつまった場合でも、つまった紙や紙片を容易に発見し、破らずに取り除けるようにするための製品設計の改良や、機能の追加などを実施しました。今後も、お客様にご満足いただける製品づくりを目指して、「顧客品質基準」の拡充・強化を推進していきます。



「b-First」システム

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

お客様とともに

お客様第一の製品づくり

■世界最小サイズ※1を実現したA3カラーインクジェット複合機の開発

※1：2008年3月時点での当社調査による

開発の決め手になったのは、開発者の強い想いと綿密な市場調査

“世界最小のA3複合機をつくろう！”。開発プロジェクトは、設置スペースにこだわりを持つSOHOのお客様を、「このサイズでA3対応！？」「A3対応なのにこの価格！？」と驚かせたいという想いからはじまりました。

2005年には、「A3サイズのプリント、ファクス、コピー、スキャナといった機能を1台に集約し、なおかつA4複合機と同等レベルのサイズにする」というかつてない目標を立てました。しかし、あえてリソースを投入して開発に踏み切るべきか、社内でも意見が分かれるところでした。

そこでブラザーグループは、世界各地で市場調査を実施し、A3カラーインクジェット複合機の需要が十分にあることを確認した上で、開発を決定しました。

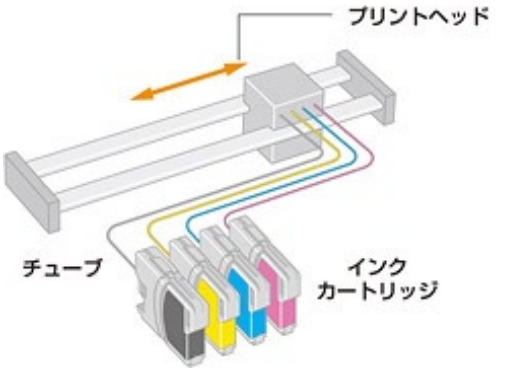
A3カラーインクジェット複合機

A3カラーインクジェット複合機の特長
小型 A3カラー複合機カテゴリーで、世界最小サイズ
高速 新高速ヘッド搭載でA4モノクロ印刷が最高35枚／分
簡単 ・トレイサイズ（A4からA3、A3からA4）をワンタッチ切り替え
・前面からのインク交換と用紙補充
・見やすい大型液晶画面

独自の発想で、業界最小を達成

かつてない目標を達成する上で最も難しかったのは、A3対応でありながら、一般的なA4複合機のサイズに収めること。そのためには、印刷機能部分を小さくしなければなりませんでした。

インクジェットの印刷機構としては、プリントヘッドとインクカートリッジが一体となったものが一般的ですが、以前からブラザー製品では、プリントヘッドの右下側にインクカートリッジを置き、チューブでインクを送る方式を採用しています。これが高さを抑えるのに有効でした。また、紙を反転させる半径も可能な限り縮小しました。さらに、スキャナ部分も、原稿をセンサーが一度に読み取るCCD方式ではなく、センサーを走査させて読み取るCIS方式を採用することで、小型化を実現しました。



小型化に貢献した、プリントヘッドとインクカートリッジを分離し、チューブでインクを送る方式

こうした工夫で世界最小サイズを実現したこの製品シリーズは、2008年7月にアメリカ、8月にヨーロッパ、10月に日本で発売し、世界各地のお客様から「こんな製品を待っていた」という声をいただいています。

■最高級刺しゅう機能付ミシンで「オンリーワンの楽しさ」を追求

創業100周年を彩る象徴的な製品

長年の歴史で培われた確かな縫製性能、新鮮な驚きを誘う新機能――最高級刺しゅう機能付ミシン「Innov-is I※2」は、お客様に「使う楽しさ、所有する喜び」を感じていただけるブラザーグループ創業100周年を彩る象徴的な製品です。

※2：ヨーロッパモデルの名称

最高級刺しゅう機能付ミシン「Innov-is I」

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

お客様とともに

お客様第一の製品づくり

世界で初めて「針元真上からの視点」を実現

刺しゅう自体の美しさはもちろん、それが適切な位置に施されていることも、刺しゅう作品の美しさを左右する重要な要素のひとつです。しかし、ミシンの構造上、肉眼では斜め上からしか針元を見ることができないため、狙い通りの位置に針を置くのは容易ではありません。

そこでブラザーグループは2008年度、カメラ機能を搭載し、ディスプレイに「針元真上からの映像」を表示することができるミシン「Innov-is　I」をヨーロッパで発売しました。カメラは針元の斜め上に設置せざるをえないため、撮影した映像はそのままでは斜め上からのものになります。それを高度な画像処理技術で「針元真上からの映像」に幾何学的に変換し、ディスプレイに映し出すのです。また、同製品には、カメラが布端を自動的に認識して曲線状に裁断された布でも一定の間隔で端縫いできる機能など、「オンリーワン」の作品づくりを支援するさまざまな機能を搭載しています。

針の真上からの映像をディスプレイに表示

世界各地で大きな反響を獲得

「Innov-is I」は、「Innov-is 6000D『Quattro』」という名称でアメリカでも販売しています。2008年8月に開催した販売代理店向けのイベントで初登場し、大きな反響を得ました。また、アメリカのみならず世界各地の販売代理店向けのイベントでも人気を集めています。

今後は、さまざまな新機能を追加するための付属装置やソフトを提供して、手づくりの楽しさをさらに広げていきます。

担当者から 独自技術でお客様に感動を

ブラザーインターナショナル コーポレーション(U.S.A.) **ジューン メリンジャー**

私は、販売代理店やお客様を対象とした家庭用ミシンのトレーニングを企画・運営する教育チームの責任者を務めています。今年発売した「Innov-is　6000D『Quattro』」については、「Quattro　Dreamscape」と名付けたキャンペーンを開催し、100都市以上を訪問して250名以上の販売代理店関係者に対してトレーニングを実施し、さらに、数百名のお客様と対話しました。スタッフは皆、このキャンペーンをやり遂げたことに誇りを感じています。現在、同じ都市を回って、お客様に家庭用ミシンの使用実演に参加していただく企画を練っています。他社にはないブラザー独自の技術を体験して、多くのお客様に感動していただけるはずです。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

環境配慮の製品づくり

■ドイツの環境ラベル「ブルーエンジェル」を取得 ――インクジェット複合機では現行基準で世界初

多岐にわたる厳しい認定基準をクリア

ブルーエンジェルは、ドイツ連邦環境省とドイツ商品安全表示協会、環境保護表示審査委員会が運営する環境ラベル。「騒音」「省エネルギー」「再生部品の使用」「化学物質の放出」「回収システム」など多岐にわたって厳しい認定基準を定めています。

2008年に発売したインクジェット複合機「MFC-6490CW」（7月発売）と「DCP-6690CW」（10月発売）をはじめ、ドイツで2008年以降発売の全インクジェットモデルが認定を取得。インクジェット複合機では現行基準で世界初となる快挙です。

インクジェット複合機「DCP-6690CW」

「ブルーエンジェル」認証マーク

■業界トップの省エネ性、低騒音性、高信頼性を実現したDDモーターを開発

お客様の電力費削減に貢献

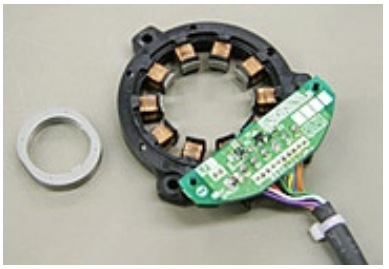
工業用ミシンの省エネ化は、地球温暖化の原因となるCO_2排出の削減に貢献するだけでなく、お客様の経費削減に直結する重要な課題です。ブラザーグループは2008年度、業界トップの省エネ性、低騒音性、高信頼性の実現を目指し、工業用ミシンの主力モデルである「S-7200」シリーズの新製品「S-7200C」向けにDDモーターを進化させました。

工業用ミシン「S-7200C」

ブラザーグループでは、工業用ミシンの性能を決定するキーパーツであるモーターを自社開発してきました。今回開発したモーターには、磁気解析ツールを駆使して、過去の経験に基づく独自のエンジニアリングノウハウを注ぎ込みました。モーターの駆動には新しい制御方式を採用し、電流を最適制御することで、省エネにつなげるとともに、騒音も抑制しました。さらに手回しプーリー（滑車）の材質をアルミから合成樹脂に変更して軽量化することで、加減速時の電力ロスも低減。トータルの効果で従来比12%の省エネを達成しました。

さらに、このDDモーターには、過酷な環境下で軸の回転角度を検出するレゾルバセンサーを業界で初めて採用。モーターの正確かつ高精度な回転を助け、耐環境性能の向上を実現して、工業用途の厳しい環境下での信頼性をさらに高めました。

省エネ性、低騒音性、信頼性を向上させた独自のDDモーター


モーターの正確、高精度な回転と高い耐環境性能を支えるレゾルバセンサー

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

高い評価のDDモーターを、多くのモデルに展開

これらの技術が大きく評価され、新規DDモーター搭載の「S-7200C」は大きな競争力を発揮しています。今後は、このDDモーターを他のモデルへ応用展開することも予定しています。各ミシンの特徴に合わせたモーター性能を実現し、さらに多くのお客様にDDモーターの省エネ性、低騒音性、高信頼性をお届けしていきます。

担当者から 品質をつくり込んで高い信頼性を確保

ブラザー工業株式会社　M&Sカンパニー　開発部　**岡野 雄一郎**

工業用ミシンには、高い信頼性が求められるため、ほんの小さな欠陥も見逃さず高い品質をつくり込むことに心血を注ぎました。お客様からは、よい反響をいただいており、有名ブランドの縫製品質をブラザーのミシンが支えていることに誇りを感じています。今回の開発をステップとして、夢のあるミシンを開発していきたいと考えています。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

■ひとつの改善を他機種にも水平展開して問題発生を未然防止

24時間以内の改善実施を目指して

コールセンターに寄せられた製品の不具合情報や、返品された製品から製造品質に関わる課題が発見された際、その機種の改善措置はもちろん、他の機種にも速やかに改善の水平展開を図ることが品質向上・お客様満足の向上につながります。

レーザープリンタやレーザー複合機など通信・プリンティング機器の中核生産拠点であるブラザーテクノロジー(シンセン)(以下BTSL)では、問題発生時に、24時間以内に全機種を対象とする改善措置をすばやく展開できる体制づくりに力を注ぎ、同種の問題が発生しないよう努めています。

この取り組みにおける最大のテーマは、水平展開の仕組みづくりとスピードです。BTSLでは、2009年度の活動を通して、なぜ問題が発生したかを繰り返し追求する「なぜなぜ分析」や効果的な再発防止策の立案などに重点を置き、それらをマニュアル(業務手順書)に反映しています。同時に、「防止対策と他機種への水平展開を24時間以内に実施する」という目標を設定し、100%達成を目指して活動のレベルアップに努めています。

品質向上活動に終わりはなく、問題発生をゼロに近づけるのは容易ではありませんが、水平展開が浸透するにつれ、工場全体に改善・工夫する楽しさ、目に見えて成果を確認できる喜びの輪が広がっています。

ひとつの改善をただちに他機種へ展開

水平展開の状況を生産ラインで確認

■生産ラインを進化させ、安定稼動と生産性向上を実現

出荷停止時間を大幅に低減

お客様に高品質の製品を安定的にお届けするために、プリンティング分野の中核を成す生産拠点、中国のブラザーテクノロジー(シンセン)(以下BTSL)では、製品設計の視点と生産技術の視点からラインを改善することで、生産性と品質の向上に取り組んでいます。

ラインの改善

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

お客様とともに

工場での取り組み

自動化によって品質向上と工数削減を実現

生産技術を担当する改善推進室では、開発技術部との連携のもと、生産工程の自動化に取り組んでいます。その成果のひとつが、ギア表面にグリスを塗布する工程の自動化です。

従来、この工程ではグリスを手作業で塗っていたのですが、作業者の熟練度によって出来にバラツキがありました。そして、そのバラツキをなくすために、まず多めに塗ったうえで、後から余分なグリスを拭き取るという作業が必要でした。そこで改善推進室では、適正量のグリスを一度にギア表面の複数の点に塗布することができる自動機械を開発し、2007年から2008年にかけて200台以上を製造ラインに導入しました。これによって、品質のバラツキを低減し、工数を削減することができました。また、余分なグリスを拭き取る布が要らなくなったため、廃棄物削減にもつながりました。

多点塗布機

担当者から　あきらめずにチャレンジし続けることが重要

ブラザーテクノロジー（シンセン）LTD.　**何 勇（ホー ユン）**

今回の多点塗布の自動化は、全くのゼロからの出発だったため、材料の選択や塗布量を決める圧力のコントロール方法など、さまざまな点で試行錯誤の連続でした。失敗もありましたが、あきらめずに努力を重ね、なんとか完成することができました。今回の開発を通じて学んだのは、チャレンジすること、そして困難や失敗にぶつかった時も、あきらめずに継続することの重要性。今後も、多点塗布機の技術をもっと進化させて、さらに高い制御精度を実現するためにチャレンジし続けていきます。

■検査方法の改善によって出荷停止件数を半減

「不良品をつくらない」仕組みの構築

お客様に高品質な製品を迅速に提供するためには、不良品を「出荷しない」ことは当然ですが、それ以前に不良品を「つくらない」ことが重要です。ブラザーインダストリーズ（シンセン）（以下BISZ）は2008年度、出荷停止件数の半減を目標にした「不良品をつくらない」仕組みの構築に取り組みました。

インライン機能検査

生産ライン直後の抜き取り検査を追加

BISZでは、2008年度、生産ライン直後で製品を抜き取って検査する「インライン機能検査」を追加。これまでは生産ラインから倉庫に運びこまれた後に出荷検査で発見されていた不具合を、生産後ただちに発見できるようになりました。その結果不良品をつくり続けて出荷停止になることなく、迅速に対策を講じることができるようになりました。こうした取り組みが、2008年12月までの実績において、重出荷停止件数を従来機種から大幅に削減することに成功しました。今後も、市場品質のデータベース「b-First」からの市場品質情報などを積極的に取り入れながら継続的に品質マネジメントシステムの向上を図ります。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

■お客様への迅速な不具合対応を実践するために

部品供給から組み立てまで

2008年度、台湾の台弟工業では、最高級刺しゅうミシンの「ONEセルKit生産」を開始しました。仕入先から納入された部品を1台分ずつ1組にした「ONEセルKit」と呼ばれる部品箱兼作業台をラインに供給して組み立てる仕組みです。これによって、例えば、製品不良の連絡が寄せられた場合、どこから供給された部品でどの作業者が組み立てたか容易に追跡することができるため、不具合の原因をすぐに割り出し、適切な予防措置を迅速に講じることが可能になりました。

ONEセル（部品箱兼作業台）

オーダーメード生産も視野に入れて

また、どこから供給された部品で誰が組み立てた製品が、どのお客様に出荷されたかすべて記録することで、お客様の使用している製品に適した補給部品を間違いなく供給することができます。さらに、製造ラインには、適切なタイミングで必要最低限の量の部品しか供給されないため、仕様の切り替えの際、使用しない部品が生産ラインで余剰となり、ミスや時間的なロスが発生するということもありません。将来は、この仕組みをいっそう進化させることで、お客様1人ひとりのニーズに応えられる「オーダーメード生産」を目指します。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

■動画マニュアルやビデオFAQを作成してお客様サポートを充実

まず高級刺しゅうミシンから動画マニュアルやビデオFAQを作成

情報通信機器のビデオコンテンツの画面

2008年度、ブラザーインターナショナルコーポレーション(U.S.A.)(以下BIC(USA))は、お客様やビジネスパートナーからの要望に応え、製品の設定方法や修理・メンテナンス方法が見て分かる動画マニュアルやビデオFAQ(よくあるお問い合わせ)を作成しました。

家庭用ミシンや情報通信機器は年々機能が高度になり、設定方法や修理、メンテナンスなどに関するお客様サポートが重要になっています。そこでBIC(USA)は、販売代理店や修理業者などのビジネスパートナーに、ミシンの修理やメンテナンスの方法を容易に理解していただけるように、動画マニュアルやビデオFAQなどのビデオコンテンツを作成しました。2008年度には高級刺しゅうミシンの技術トレーニングやトラブル対応方法などの動画マニュアルを完成させ、修理業者向けのWEBサイトで公開しました。今後は、家庭用ミシンのビデオFAQを順次増やしていくとともに、すべての家庭用ミシンに共通する基本的なメンテナンス方法を紹介するビデオコンテンツも作成していきます。

情報通信機器向けのビデオFAQにも着手

2008年度、BIC(USA)とブラザーインターナショナル(カナダ)は共同して、デジタル複合機やプリンタなどの情報通信機器向けのビデオFAQの作成に取り組みました。まずは、お客様からの要望が強い、製品の設定方法を紹介するビデオFAQを作成。英語、フランス語、スペイン語で展開しました。今後もビデオコンテンツを順次増やし、お客様サポートを充実させていきます。

担当者から 販売代理店や修理業者から大きな反響を得ました

ブラザーインターナショナル コーポレーション(U.S.A.) **ロン モレラ**

今回作成したビデオコンテンツは、WEBサイトで公開したり、販売代理店や修理業者に配布するなどして幅広く利用されています。ビジネスパートナーの皆さんから大きな反響をいただいており、ミシンの操作や修理方法の理解や知識向上にとても役立っているようで、うれしく思います。今後もより良いサービスを提供していきたいと思います。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

■ヨーロッパ全域でサービスの質と効率の向上を推進

お客様からのEメールに自動返答するFAQシステム

ヨーロッパでのブラザー製品の販売を統括するブラザーインターナショナル（ヨーロッパ）（以下BIE）は、サービスの質と効率を向上させるために情報通信技術を駆使したサービスインフラの構築を進めており、業務効率改善や、お問い合わせ時・修理時の待ち時間短縮など、お客様の利便性向上を実現しています。

修理業者向けWEBサイト

BIEは、2008年度には、新しいFAQ（よくあるお問い合わせ）システムを導入しました。これは、お客様からのお問い合せEメールの文章からキーワードを抽出し、それをもとにデータベースの中から適切な解決策を自動的に選び出し、Eメールで返答するシステムです。英語、ドイツ語、フランス語、イタリア語、ノルウェー語、オランダ語、スペイン語、スウェーデン語、フィンランド語、デンマーク語の計10カ国語に対応しており、ヨーロッパ各地のサービス営業所で導入し、コールセンターの業務効率を向上させるとともに、お客様にお待ちいただく時間を短縮することに貢献しています。

修理業者向けのWEBサイト

2008年度には、修理業者向けWEBサイトの運用も開始しました。以前は、電話、ファクス、Eメールによって受け付けていた、発注、問い合わせ、修理依頼、補給部品の出荷要請などをこのサイトで一元的に受けられるようになり、業務効率が向上しました。また、修理業者との情報共有が迅速になったことで、お問い合わせから修理の実施までの時間を短縮することができ、お客様にお待ちいただく時間を減らすことに成功しました。

さらに2008年度には、ヨーロッパ各地の営業所のサービス業務に関するデータを集約し、蓄積する「ビジネスインテリジェントシステム」の活用を開始しました。今後、このシステムを使用して、各地のサービス業務を分析し、業務の改善・最適化を進めていきます。

担当者から **新サービスでお客様サービスをさらに充実**

ブラザーインターナショナル（ヨーロッパ）LTD.　**ナイニッシュ ミストリー**

BIEが修理業者向けに構築したWEBサイトは、ヨーロッパで高い評価を得ています。このWEBサイトの導入によって、業務の効率化やフレキシビリティを向上させ、お客様サービスのさらなる充実を図ります。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

お客様とともに

コールセンターでの取り組み

■「お客様に感動を与える対応」を実現するために

ブラザーグループは、世界各国30カ所にコールセンターを設置し、製品の取扱説明からトラブルの対処法、新製品のご案内まで、幅広くご相談をお受けしています。各地のコールセンターでは、「お客様のご質問・ご要望に迅速・誠実にお応えし、ご満足いただく」という使命を果たすために、さまざまな仕組みを構築して業務改善に取り組んでいます。

例えば日本では、「お客様に感動を与える対応」を実現するために、音声モニタリングを通じて、約200名のコミュニケーターの業務を「会話のスピード」「話法」「正確な案内」などの項目ごとに分析し、数値化しています。これらのデータに基づいて、毎月、チームごとに「品質評価」を実施し、円滑に業務を遂行できているかどうかを点検し、要改善点が見つかった場合、各コミュニケーターに対して「フィードバック教育」を実施して改善を促しています。

また、修理品お届け時などに実施するお客様へのアンケートで、コールセンターの対応に関するご要望・ご意見を収集しています。それらを業務改善に生かすことで、お客様視点での対応品質向上を進めています。

コミュニケーターの評価教育

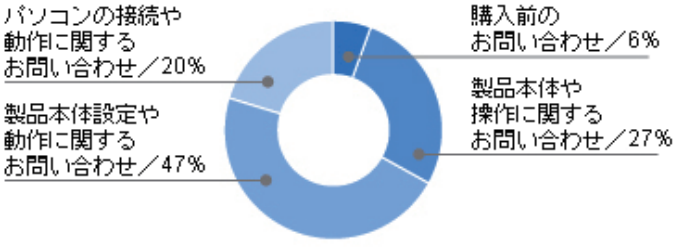
国・地域別のお客様からの相談件数

国・地域	相談件数（2008年4月～2009年3月）
日本	737,252
南北アメリカ	
アメリカ	1,223,455
カナダ	125,628
メキシコ	47,241
チリ	15,727
ヨーロッパ	
イギリス	126,441
フランス	121,624
ドイツ	171,751

国・地域	相談件数（2008年4月～2009年3月）
スイス	56,357
ベルギー	28,667
イタリア	68,983
スペイン	107,574
ポルトガル	22,430
オランダ	54,133
デンマーク	36,612
ノルウェー	7,315
スウェーデン	18,356
アイルランド	8,037

国・地域	相談件数（2008年4月～2009年3月）
アジア・オセアニア	
オーストラリア	62,047
ニュージーランド	32,051
シンガポール	63,327
タイ	67,571
マレーシア	22,442
フィリピン	52,742
香港	50,937
中国	226,226

ある製品に関するコール内容の内訳



©2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

従業員とともに

ブラザーグループは、従業員の多様性を重視し、
さまざまな能力を発揮できる職場環境と
チャレンジングな仕事への機会を提供します。
そして努力と成果に対して、公正な評価と正当な報酬で応えます。

■機会の提供と公正な評価
・雇用・処遇に関する基本方針

■多様性の重視
・多様な人財を確保するために
・多様な働き方を支援するために

■グローバル人財の育成
・グローバル採用“第一期生” が入社し、新人研修スタート
・グローバルな人財育成に向けて
・品質向上のための教育を推進

■各拠点での人財育成
・実務教育を通じて従業員の成長を支援
・「ブラザーらしさ」を継承していくために

■労働安全衛生
・グローバルな安全・防災の仕組みづくり
・身心の健康維持・増進

2008年度の課題・目標

多様なグローバル人財が育ち続ける制度・環境づくりに取り組みます。

事業展開のグローバル化とともに、従業員の国籍・価値観・ライフスタイルなどの多様化が加速しています。こうした中で、従業員一人ひとりが「ブラザーグループ　グローバル憲章」を共有し、仕事を通じて自らの成長を実感する「誇りの持てる企業」を実現するには、「人が育つ企業」であり続けることが重要です。

そのために、最適な国での最適な人財の獲得、次世代リーダーやプロフェッショナルの育成、グローバルな人財ローテーション、意欲を高めるキャリア開発支援、職場環境の整備などを次期3カ年目標の重点項目に設定。

2008年度は、その第一歩として新たな組織や制度の立ち上げに注力していきます。

2008年度の実績

・ブラザーグループ従業員のすべての行動の礎である「ブラザーグループ グローバル憲章」を共有するために、積極的な共有活動をグローバルに展開しました。
・若手従業員を海外のグループ会社へ派遣して育成するトレーニー（訓練生）制度や、先輩従業員が後輩に助言をし、自律的な成長を促すメンター制度の実施など、若手従業員の育成を目指した新しい制度の立ち上げをまずは日本で進めました。
・カナダでの人財開発・育成プログラムや、日本での品質管理検定の受講促進など、次世代リーダーやプロフェッショナルの育成に取り組みました。
・ヨーロッパ共通の人事方針と職務内容説明をヨーロッパのすべての販売拠点へ展開しました。
・安全衛生の取り組みなど、職場環境の整備をグローバルに進めました

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

従業員とともに

機会の提供と公平な評価

■雇用・処遇に関する基本方針

多様な人財が能力を発揮できる制度・環境を整備

ブラザーグループは、世界42の国と地域に設置した19の生産拠点と46の販売拠点で事業を展開しています（2009年6月現在）。人種・言語・文化・習慣など、事業を取り巻く環境がさまざまに異なる中で、全従業員がグローバルチームブラザーの一員として、日々活躍しています。

その基盤となるのが、「ブラザーグループ　グローバル憲章」の「基本方針」に掲げた「従業員の多様性を重視し、さまざまな能力を発揮できる職場環境とチャレンジングな仕事への機会を提供する。そして努力と成果に対しては、公正な評価と正当な報酬で応える」という考え方です。また、「グローバル憲章」の行動規範では「常に一人ひとりの人格、多様性を尊重し、信義と尊敬を持って行動する」ことを定めています。ブラザーグループ各社では、これらの考え方に基づいて、採用・評価・昇進などにおいて、民族・国籍・宗教・思想・性差・学歴・年齢・障害の有無など、あらゆる差別を排除することを目指し、また、児童労働や強制労働を禁止しています。

今後も経営層と従業員が一体となって、関連法規、規則の順守はもちろん、各自の文化や慣習を尊重し、「グローバル憲章」に基づいた人事制度の進化、職場環境の継続的な改善に取り組んでいきます。

従業員の状況（2009年3月31日現在）

社　名　［国］	男　女　比
ブラザー工業［日本］	男：81%　女：19%
ブラザー販売［日本］	男：86%　女：14%
ブラザーテクノロジー（シンセン）［中国］	男：17%　女：83%
ブラザーインダストリーズ（シンセン）［中国］	男：16%　女：84%
珠海ブラザーインダストリーズ［中国］	男：　6%　女：94%
ブラザーソーイングマシーン（西安）コーポレーション［中国］	男：72%　女：28%
西安ティピカルブラザーインダストリーズコーポレーション［中国］	男：78%　女：22%
ブラザーインダストリーズテクノロジー（マレーシア）［マレーシア］	男：28%　女：72%
ブラザーインターナショナルコーポレーション（U.S.A.）［アメリカ］	男：56%　女：44%
ブラザーインターナショナル（ヨーロッパ）［イギリス］	男：66%　女：34%
ブラザーU.K.［イギリス］	男：59%　女：41%
ブラザー中国［中国］	男：55%　女：45%
ブラザーインターナショナル（ドイツ）［ドイツ］	男：71%　女：29%
ブラザーフランス［フランス］	男：57%　女：43%
ブラザーインダストリーズ（ベトナム）［ベトナム］	男：12%　女：88%

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

従業員とともに

機会の提供と公平な評価

国内でも外国人従業員を本格的に採用

ブラザー工業では、2008年から日本国内で外国人従業員の採用を本格的に始め、人財のグローバル化を進めています。2008年には2名、2009年は5名の外国人新入社員を採用しました。また、本社所在地である東海地域に留学生を受け入れるために、名古屋工業大学に留学生向けの奨学金制度を設けています。2008年度はベトナムのハノイ工科大学からの留学生1名が同制度を利用しました。

公正な評価・処遇

ブラザーグループでは、意欲・能力・成果を公平・公正に評価して処遇に反映するための体制を構築しています。例えばブラザー工業では、一般従業員については、明確な評価基準に基づく目標管理制度のもと、納得性の高い評価を実施しています。評価の結果は被評価者に公開し、その後の面談においてその評価理由を伝えています。こうすることで、従業員が自らの仕事を振り返り、新たな目標に向かって成長していくためのモチベーションも高まるため、人財育成にもつながっています。なお、上級職に関しては、年俸制を採用しています。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

従業員とともに

多様性の重視

■多様な人財を確保するために

女性管理職の登用を推進

女性管理職については、各国・各地域で、女性の社会進出の歴史、生活文化、主な職種などが異なるため、全管理職者数に対する比率に差はあるものの、2008年度は、中国のグループ会社などで管理職として活躍する女性が増加しました。

ブラザーグループの女性管理職者数と比率

社　名　[国]	2008年3月		2009年3月	
	数	比率	数	比率
ブラザー工業[日本]	13名	1.9%	13名	1.9%
ブラザー販売[日本]	1名	1.0%	1名	1.0%
ブラザーテクノロジー(シンセン)[中国]	11名	22.4%	11名	21.6%
ブラザーインダストリーズ(シンセン)[中国]	3名	8.3%	3名	7.7%
珠海ブラザーインダストリーズ[中国]	5名	21.7%	5名	20.8%
ブラザーソーイングマシーン(西安)コーポレーション[中国]	2名	11.8%	2名	11.8%
西安ティピカルブラザーインダストリーズコーポレーション[中国]	5名	19.2%	5名	26.3%
ブラザーインダストリーズテクノロジー(マレーシア)[マレーシア]	6名	24.0%	5名	13.9%
ブラザーインターナショナルコーポレーション(U.S.A.)[アメリカ]	49名	32.7%	56名	35.0%
ブラザーインターナショナル(ヨーロッパ)[イギリス]	7名	18.4%	6名	15.8%
ブラザーU.K.[イギリス]	14名	45.2%	14名	45.2%
ブラザー中国[中国]	5名	15.6%	6名	24.0%
ブラザーインターナショナル(ドイツ)[ドイツ]	1名	10.0%	1名	8.3%
ブラザーフランス[フランス]	7名	30.4%	8名	28.6%
ブラザーインダストリーズ(ベトナム)[ベトナム]	——	——	1名	4.2%

女性管理職比率の推移(ブラザー工業)

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

従業員とともに

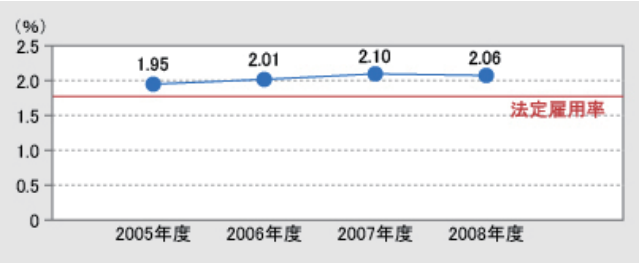
多様性の重視

障がい者雇用を推進

ドイツ・フランス・日本では、一定の障がい者雇用率を企業に義務付けており、例えば日本では一定規模以上の企業に対して総従業員数の1.8%以上の障がい者を雇用することが法律で定められています。また中国では法律はないものの、障がい者雇用促進の協力金制度を設けている自治体もあります。 ブラザーグループでは、このような各国・地域の状況に応じて、障がい者の雇用を推進しています。

2008年度におけるブラザー工業の障がい者雇用率は、法定を上回る2.06%となっており、適性・能力に合った職種で活躍しています。今後も法定雇用率にとどまらず、2%以上の維持を図るとともに、定着率にも目を向けて、働きやすい職場づくりに取り組みます。

障がい者雇用率の推移(ブラザー工業)



■多様な働き方を支援するために

各自のライフスタイル選択を支援する制度を制定

ブラザーグループでは、従業員が多様なライフスタイルを選択できるよう、各国・各地域の法律、労働環境、従業員の状況を踏まえて、勤務体系に柔軟性を持たせ、個々人の事情に合わせた働き方を可能な限り支援しています。

例えば、少子高齢化が問題となっている日本では、育児や介護を支援する企業内制度の充実など、家庭と仕事の両立を可能にする施策が求められています。そこでブラザー工業では、育児・介護休職制度や短時間勤務制度など、育児・介護と仕事の両立を可能にする制度の整備を進めてきました。2006年9月には、制度の利用期間を拡充し、育児のための短時間勤務を小学3年生の3学期末まで、介護休職・介護のための短時間勤務を通算3年間に延長できるよう変更しました。2008年度には、22名(1名は男性)が育児休職制度を、また、1名(男性)が介護休職制度を利用しました。また、「ゆとり休暇」、「リフレッシュ休暇」等の制度を設けるなど、有給休暇の取得率を高めるための奨励策も講じています。

ボランティアに取り組む従業員を支援

ブラザーグループは「グローバル憲章」の「基本方針」中で、地域社会への貢献についての考え方を定め、事業展開する国や地域でよき企業市民となるよう、さまざまな活動に取り組んでいます。またブラザーグループの従業員が実践する自発的なボランティア活動を積極的に応援することで、間接的に地域社会へ貢献をしたいと思っています。そこでブラザー工業は2008年4月に、全従業員を対象として、「ボランティア休暇」制度を新設。ボランティア活動に参加しやすい環境を整備しました。

この制度は、ボランティア組織によって行われる活動はもとより、趣味のサークルでの活動や個人の活動、福祉行事、募金の手伝い、施設訪問など、自発的な意思に基づいて行われる他人や社会に貢献する非営利の活動も対象としています。また、活動中の事故に対する「ボランティア活動保険」の費用を会社負担とするなど、従業員がボランティア活動に安心して参加できるような支援もしています。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

従業員とともに

多様性の重視

2008年度に、ボランティア活動を通じて地域社会に貢献している従業員を表彰する「ボランティア表彰制度」を制定し、2009年5月には、第1回のボランティア表彰を行いました。ボランティア活動に詳しい外部の有識者、ブラザー工業労働組合委員長、ブラザー工業の執行役員や担当部門長からなる選考委員会によって応募従業員から、優秀賞4名、奨励賞7名、労組特別賞1チームが選考され、優秀賞の4名と特別賞の1チームには、今後の活動資金が贈呈されました。

表彰式では、会社を代表してブラザー工業社長の小池から賞状が渡され、これまでの活動への感謝と、今後のさらなる活躍に向けた期待と励ましの言葉が贈られました。また、社内イントラネットに開設したWEBサイト「ボランティア応援WEB」に受賞者の活動を紹介し、従業員にボランティア活動の意義や楽しさを発信しました。

2009年度は、従業員が気軽に参加できるボランティア活動の機会を積極的に設ける予定です。加えて「ボランティア表彰制度」も、より身近なボランティア活動について広く奨励できるような制度へと改善を図っていきます。こうした取り組みを通じて、ブラザーグループの中で、社会や他者に貢献しようという気持ちを持つ従業員が少しでも増え、ボランティア活動の輪が広がっていく風土を構築していきます。

「第1回ボランティア表彰」表彰者

表彰者と経営層との対話の様子

表彰を受けた従業員から　陸上競技に取り組む障がい者を応援

ブラザー工業　ソフトウェア第2開発部　**安藤 眞由美**

私は、知的発達障がいのある人たちのスポーツ活動を支援している団体「スペシャルオリンピックス日本・愛知」に、1999年の発足当時から参加しています。現在は、3名のボランティア仲間とともに13名の陸上競技のアスリートの皆さんのトレーニングをサポートし、一緒に汗を流しています。自分としては特別なことをしているという意識がなかったため、表彰されたことに驚いています。これをきっかけに、今後も気を引き締めて活動に取り組んでいこうと思います。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

従業員とともに

グローバル人財の育成

■グローバル採用“第一期生”が入社し、新人研修スタート

モノ創り拠点のキーパーソン目指して

2009年10月、ブラザー工業に初めて、外国の大学を卒業した新入社員8名（中国7名・ベトナム1名）が入社しました。

ブラザーグループは、アジアを中心に8の国と地域に生産拠点があり、日本以外の生産比率は9割に達します。「日本製品に子どもの頃から憧れていた」と語る彼らには、今後、モノ創り拠点のキーパーソンとして活躍が期待されています。

中国・ベトナムの大学・大学院を卒業した新入社員

入社式では、社長の小池が自身の米国経験をもとに、母国を離れて勤務する彼らに心構えと激励のメッセージを送り、人事部門の責任者は日本語・英語・中国語・ベトナム語で祝辞を述べました。8名は、半年間、語学学校で日本語習得や文化・慣習の理解に励みつつ、ブラザー工業で社員としての基礎研修（ビジネスマナー・知的財産・CSR・ブラザーの歴史やDNAなど）を受講。この間、経営層との直接対話やプレゼンテーションを通じてコミュニケーション能力を磨きます。そして、2010年3月に開発部門に配属される予定です。

ブラザー工業では、新人8名の研修を通じて、彼らとのコミュニケーションを重ねながら、研修体系・生活サポート・異文化交流などのノウハウをさらにレベルアップし、グローバル人財の育成プログラムを強化・充実していく方針です。

■グローバルな人財育成に向けて

事業発展の鍵は、国内外従業員の人財育成と人財交流

事業のグローバル化が進む中で、ブラザーグループは、グローバルなグループ従業員の人財育成と人財交流が事業発展の鍵を握ると考えており、ブラザーのDNAの継承やマネジメントスキルの向上を目的とした研修や、グローバルな人的交流の促進に取り組んでいます。2008年度には、こうした取り組みの一環として、マネジメントを任せることができる中国現地従業員育成のための研修や、日本の若手従業員をトレーニー（訓練生）として海外に派遣し、早期に海外経験を積む制度を開始しました。

今後は、各国・各地域の従業員の育成計画やニーズなどの情報を独自の人事情報システム「キャリアネット」を活用してグループ全体で共有することで、グローバルかつ計画的・長期的な人財育成をさらに強化していく予定です。

生産拠点現地マネジメント研修の実施

ブラザーグループは、生産拠点の自律とグローバルに活躍できる製造人財の育成のために、各生産拠点共通の初級マネジメント研修を開発しました。2008年度は、ブラザーインダストリーズ（シンセン）とブラザーテクノロジー（シンセン）で「マネージャーの役割とは」「管理者が知っておくべき法律の知識」「会計の基礎」などをテーマに、講義とケーススタディーを実施しました。

今後はさらに、受講者の中からトレーナーを養成して生産拠点の現地のマネジメント能力の向上を目指します。

ブラザーインダストリーズ（シンセン）での現地マネジメント研修

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

従業員とともに

グローバル人財の育成

研修受講者から　**研修で学んだことを部門全体に伝え、モチベーション向上を**

ブラザーテクノロジー（シンセン）LTD.　**孟 愛英（メン アイイン）**

現地マネジメント研修に参加して、管理職の役割と、必要なスキルの全体像を勉強できました。研修で得た目標管理や動機付け、コミュニケーションなどの知識を活用して、部門全体のモチベーションを上げたいと思います。また、会議の管理やロジカルプレゼンテーションなどのスキルを、部員の提案力の向上や業務の効率化に役立てるとともに、周囲の声にも耳を傾け、有効なコミュニケーションを図って、活力ある職場を作っていきたいと思います。

国内若手従業員をトレーニー（訓練生）として海外に派遣

ブラザー工業では2008年度、若手従業員の育成・早期戦力化を目指した教育の一環として、若手従業員を海外のグループ会社などに派遣して各自の専門知識や語学の習得を促進するトレーニー（訓練生）制度を開始しました。
今　後は、日本からだけでなく、海外グループ会社従業員の日本への派遣や、海外のグループ会社間での双方向研修などを実施して、グローバルな人財交流を展開する予定です。

2009年度、P&Hカンパニーの若手従業員を欧州に派遣

ブラザー工業の家庭用ミシンを扱うP&Hカンパニーは、欧州全域を統括する家庭用ミシン専業の新会社設立を機会に事業のさらなる競争力向上を目指しています。

そのなかでP&Hカンパニーは、海外の市場に近いところで商品企画や営業などの実務を学んでもらうことを目的とし、営業部の若手従業員１名を、2009年6月～9月の3カ月間、ブラザーインターナショナル（ヨーロッパ）などの欧州の販売会社にトレーニーとして派遣しました。そこではマーケットに対する知識、製品の仕様、価格に関する知識から受発注の業務まで、日本にいるだけでは十分に理解ができない点について、販売会社の協力のもとトレーニングをすることができました。

ブラザーインターナショナル（ヨーロッパ）での研修

P&Hカンパニーは、「グローバルに活躍する人財」「新事業にチャレンジする人財」をカンパニー内にさらに増やすために、このようなトレーニーの派遣を今後も継続的に行っていきたいと考えています。

トレーニーから　**ブラザー工業と欧州新販社の架け橋として**

ブラザー工業株式会社　P&H 営業部　**中島　宜人**

欧州の販売会社で実務を体験することで、現地のビジネスパートナーやお客様に対する理解を一層深めることができました。このような機会を与えてくださった関係者の方々に感謝しています。今後、この経験を通じて学んだことをチーム内で共有し、一丸となって欧州でのビジネスの拡大に貢献していきたいと思います。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

従業員とともに

グローバル人財の育成

2008年度、法務担当の若手従業員をアメリカに派遣

トレーニーから　アメリカ流の仕事術と法律知識習得に挑戦中

ブラザー工業株式会社　広報・総務部　法務G　**中島 つかさ**

2008年10月から1年半の予定で、ブラザーインターナショナル(U.S.A.)の法務部でトレーニーとして学び、アメリカ流の仕事術と法律知識の習得を目指しています。英語でのコミュニケーションは容易ではないですが、アメリカの法律、訴訟制度、企業業務、ビジネススタイル、文化などの特徴を学ぶことは、自分自身にとって大変有意義で価値ある挑戦だと感じています。このような機会をいただいたことに感謝し、アメリカで得た体験と知識を今後に生かせるように、日々奮闘しています。

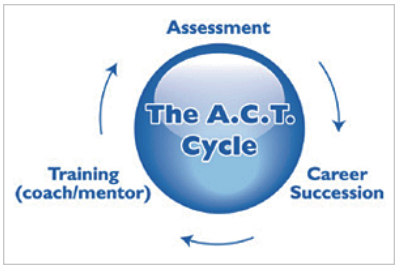
「メンター制度」で先輩から後輩への指導を定着

先輩社員と語る会

ブラザー工業では、若手従業員が増加する中で、先輩従業員が後輩に助言をし、自律的な成長を促す仕組みを各部門で導入しつつありました。2008年度にはこうした仕組みを定着させるために、人事評価にメンターとしての働きを評価する項目を追加し、指導を「業務」として捉え、処遇に反映させることとしました。指導することで先輩従業員も成長し、「共に成長する風土」が築かれると考えています。

2008年度は、メンターとなる従業員向けに3回の説明会を実施。指導を受ける従業員(メンティ)向けに、「先輩社員と語る会」を3回実施しました。また、コミュニケーションシートや面談を通じたコミュニケーションの機会も設けました。アンケートの結果では、95%のメンティが、メンター制度を歓迎しています。しかし、部門によってメンター制度への理解にばらつきがあるため、今後は好事例を紹介するなどの理解促進策を講じるとともに、海外拠点への展開も検討していきます。

ブラザーカナダの人財プログラム



A.C.T.プログラムのイメージ

2008年度、ブラザーインターナショナルコーポレーション(カナダ)は、優秀な従業員を採用し、長期にわたって育成して才能を発揮してもらうことを目的とする新しい人財プログラムを立案しました。「A.C.T.」と名付けられたこのプログラムでは、「評価(Assessment)」「経歴(Career)」「研修(Training)」に関する人事施策を連関させながら、人事制度を充実させていきます。

2008年度には、まず「Assessment(評価)」の改善に取り組みました。まず、すべての職位に対する評価方法を明確にするとともに、各職位の職務内容記述書など、いくつかの人事評価ツールを改善しました。また、新しい業績管理プロセスも導入し、管理職が明確な業務目的・業績目標を立案し、それらの目的・目標を文書化して部下などに伝達するまでの一連の業務を、これまで以上に円滑にできるようにしました。それによって部下のキャリアプラン構築やスキル開発についての指導も充実したものになると考えています。

これらの新しいツールやプロセスを導入したことで、従業員の継続的な成長に必要なステップを包括的に把握することができると期待しています。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

従業員とともに

グローバル人財の育成

■品質向上のための教育を推進

業務品質の向上を目指して、「品質管理検定」取得を推進

「品質」は「お客様満足」を向上させる基本的な要素です。ブラザーグループでは、「品質」を単に「モノ創りの品質」のみならず、「業務の品質」と捉え、お客様に届ける「品質」の価値は、従業員一人ひとりの行動が積み重なることによって形成され、継続すると考えています。

そこでブラザーグループでは、従業員が品質に対する正しい考え方・プロセスを身に付け、それぞれの業務の中で生かせるような「品質管理能力」の向上を目指し、(財)日本規格協会が運営する「品質管理検定」の資格取得を推進しています

正社員の検定取得率20%を目指す工業用ミシン・産業機器分野での活動

例えば、工業用ミシン・産業機器分野では、「品質を高めることによるお客様満足の向上」と「品質向上を意識した従業員の能力育成」をM&Sカンパニーの2010年度までの目標として掲げ、正規従業員の20%が、「品質管理検定」1、2級を取得することを目指しています。

2008年度は、2級合格を目指す従業員を対象に、7回の「品質管理セミナー」を実施し、演習問題や過去問題を中心に教育を実施しました。こうした取り組みの結果、2008年9月の検定では、29名が2級に合格。この結果、工業用ミシン・産業機器分野全従業員の15.8%、技術系の管理職では38.3%の従業員が2級を取得しました。

これからも、業務品質の向上に向けて、「品質管理検定」の資格取得を推進するとともに、取得率の低い部門や職種向けに、例題を使った問題解決法や各自で自主的に勉強する環境づくりに取り組んでいきます。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

従業員とともに

各拠点での人財育成

■実務教育を通じて従業員の成長を支援

内部統制※の理解促進を実現

ブラザー中国 LTD.(以下BCN)では、会計・物流・販売などのデータを一元的に管理・分析する情報システムの教育を通じて、従業員の成長を促進しています。BCNでは、これまでこのシステムを一部専門の従業員のみが活用をしてきましたが、2009年度からは活用範囲を営業、ロジスティクス、財務などを担当する一般の従業員にも広げました。このシステムの運用に関する教育を受け、会社のルールや業務プロセス、あるいは業務上のさまざまな潜在的リスクなどを知ることで、BCNの従業員は、企業のガバナンス活動の根幹でありながら認識が難しい内部統制に対し、十分に理解を深めることができました。

社内講師と事務局スタッフ

※内部統制:
企業などの組織において、違法行為や不正、ミスなどが発生することなく、健全かつスムーズに企業活動が運営されるよう、業務や組織レベルで必要となる規程や手続きを定め、それらに基づいて正しく業務が行われていくよう継続的に管理・監視し、さらにそのことを保証する一連のプロセス。

教育の概要

期　　間	2009年7月～9月
回　　数	6回
対 象 者	営業部門、ロジスティクス部門、財務部門などの担当者
教育内容	会社規程・ルール、業務プロセス、業務プロセスの中で発生しうるリスク、リスクの予防・コントロール措置、情報システム操作の注意事項　など
受講者数	延べ102名

意思疎通促進により業務効率が向上

今回の教育を通じて、営業担当者などにも内部統制関連文書の内容や活用方法を学んでもらい、業務に潜むリスクや業務の効率を向上させるための重要なポイントを理解してもらうことができました。また、異なる部門の担当者どうしが互いの業務に対する認識を深めあうことができたため、部門間の意思疎通の円滑化も図れ、全社の業務効率を向上させていくための基礎づくりができました。

今後も、業務上のリスクを確実にコントロールするために、また、業務効率を一層向上させていくために、業務プロセスが変更になった場合は即時にその流れを示すマニュアルも更新し、教育を実施していきます。また、社内講師を育成して、教育体制の充実を図るとともに、教育対象をさらに拡大していくことも検討していきます。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

従業員とともに

各拠点での人財育成

■「ブラザーらしさ」を継承していくために

「チームブラザープロジェクト」

「若年層従業員が急増する中で『ブラザーらしさ』をどう継承していくか」「従業員満足度を向上させ、誇りを持って働ける環境を維持するにはどうすればよいのか」、これらの課題に取り組むために、ブラザー工業は2008年度、「チームブラザープロジェクト」を立ち上げました。

このプロジェクトの前身は、旧プリンティング&ソリューションズ(P&S)カンパニーが取り組んでいた「元気プロジェクト」でした。「元気プロジェクト」では、他部署との交流会や職場見学会などを実施し、従業員満足度を2年連続で向上させていました。これを全社的に発展させたのが「チームブラザープロジェクト」です。

「チームブラザープロジェクト」勉強会

「誇り」を感じられる会社を目指して

プロジェクトの最終目標は、従業員の「誇り度」の向上です。「会社にやってもらう」のではなく、ブラザー工業の全従業員が自律的に活動するプロジェクトにすることで、従業員の力でブラザーを「明るく楽しく元気な会社」にしていく。そしてそのこと自体に誇りを感じてもらうことを目指しています。

全部門の新入社員から管理職まで、幅広い層から集まった「チームブラザープロジェクト」のメンバーは、総勢300人以上。毎月、メンバーが自由に参加できる月例会を開催しています。そこでは、ブラザー工業従業員を対象として半年ごとに実施する従業員意識調査の結果の分析、「グローバル憲章」「メンタルヘルス」「ブランド戦略」「社会心理学」「ファシリテーション」などをテーマにした勉強会などを実施しています。さらに各部門では、新人歓迎イベントや他部署との交流会、部門紹介WEBサイトの作成、事業所近隣の清掃などを自律的に実施。また、これらの活動事例を全社で共有するための活動事例発表会も開催しています。こうした取り組みの結果、従業員満足度の向上において、前身であった「元気プロジェクト」の活動以上の成果を上げることができました。

今後もこれらの活動を進めるとともに、若年層従業員が自分たちの発想でどんどん活動を広げていける場にするために、若手を積極的に巻き込み、活動を拡大していきたいと考えています。また、将来的には、この活動を「グローバルチームブラザープロジェクト」として、海外拠点にも展開していきたいと考えています。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

従業員とともに

労働安全衛生

■グローバルな安全・防災の仕組みづくり

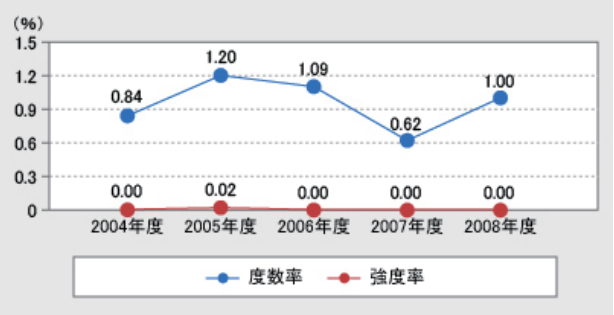
安全第一を基本方針としてマネジメントシステムを構築

ブラザーグループは「安全防災方針」の中で、「『安全第一』は、すべての活動の基本である。すべての社員が安全に安心して健康に働ける快適職場となるように努めるとともに、安全文化を定着させる」という「安全防災の基本方針」を定め、ブラザー工業の中央安全防災委員会を中心に工場や職場の労働災害の撲滅に取り組んでいます。

2005年度からは労働安全衛生マネジメントシステム（OSHMS）の導入を開始。2006年度にはブラザー工業の星崎工場（愛知県）が中央労働災害防止協会からOSHMSの認定を取得し、その適格認定基準に沿った活動を国内の生産拠点やグループ会社に展開しています。

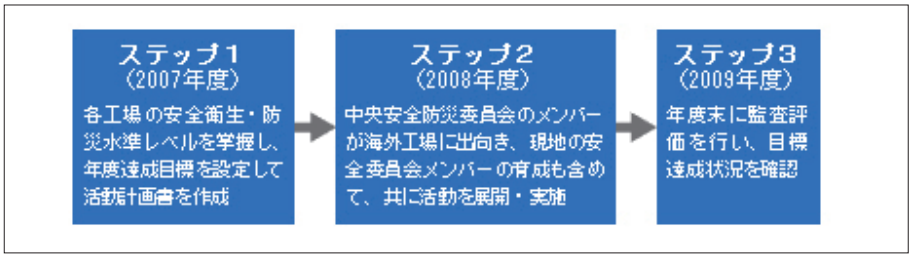
グローバル安全防災大会

労働災害度数率・強度率推移（ブラザー工業）



国内と同水準を目指すアジアの生産拠点への支援計画

2007年度からは、グループ全体の安全衛生・防災水準の向上に向けて、3年間でアジアの生産拠点の安全衛生・防災水準を国内と同水準にするという計画を設定し、支援を開始しました。この支援計画では、中央安全防災委員会の安全防災環境グループが各生産拠点と協力して、次の3段階でレベルアップを推進します。



ステップごとに組織（推進体制）、計画、教育／啓発、PDCAの展開、内部監査、改善活動、実績などを総合的に評価し、その進捗を管理しています。2006年度に実施したアジア8生産拠点の事前調査では、全拠点で安全衛生・防災に関して満足できるレベルにありませんでした。そこで計画の初年度となる2007年度には、まず「5S（整理・整頓・清掃・清潔・しつけ）」などの基本的な活動の定着に取り組みました。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

従業員とともに

労働安全衛生

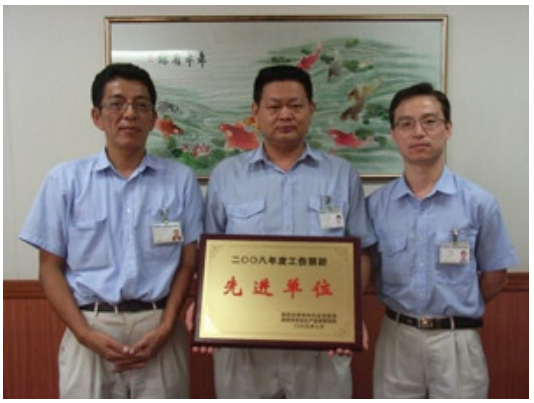
2008年度には、ブラザー工業の瑞穂ホール（瑞穂工場）に海外生産拠点の安全衛生担当者が集まり、「グローバル安全防災大会」を開催。優秀拠点の表彰や活動報告を実施しました。さらに2008年度には、主に海外の事務局メンバー向けのウェブサイト「海外工場安全衛生防災サイト」を立ち上げ、教育資料や災害情報の掲載を開始。情報交換と相互啓発の仕組みを整えました。

こうした活動の結果、2008年度は各生産拠点の安全防災委員会事務局のレベルアップが進みました。一部の拠点ではケガなどの職場リスクを計画的に低減するための「リスクアセスメント活動」が自発的に開始されるなど、各地で自律的な取り組みも始まっています。また、アジア以外の欧米の生産拠点への活動の展開も2008年度から始めており、各拠点の安全衛生・防災活動がレベルアップしました。

2009年度は支援計画の最終年度にあたります。これまでの活動を定着させ、「海外工場安全防災サイト」内の教育資料や災害の再発防止に役立つ情報などの内容の充実を図って、年度末には国内生産拠点と同等水準を達成できるように取り組みます。また、アジア以外の海外生産拠点への展開も継続して実施していきます。

2008年シンセン市労働災害予防先進企業表彰を受賞

ブラザーグループの中国生産拠点ブラザーテクノロジー（シンセン）LTD.（以下BTSL）では、労働災害を防止するため、専門の安全委員会を設置して安全管理を徹底するとともに、安全衛生・労働災害予防に関する種々の規程を制定しています。また全従業員に安全手帳を配布して、朝礼時と就業開始前に全員で唱和するほか、「安全知識競技会」を開催して安全活動を奨励しています。さらに、各部門においてKYT（危険予知訓練）活動を毎月実施しており、2008年6月以降のこの活動への従業員参加率は、90%近くになっています。加えて、安全委員による毎月の安全巡回を通じて、2008年度は潜在的な安全上の問題を1,685件指摘し、改善策を講じて事故の発生を回避しました。こうした活動の結果、年々、労働災害件数は減っています。



受賞代表者と安全事務局

このような取り組みが高く評価され、BTSLは2009年7月30日に開催された「2008年シンセン市労働災害予防先進企業表彰大会」において、最高位の特等賞を受賞しました。また、同じく中国の生産拠点であるブラザーインダストリーズ（シンセン）LTD.も一等賞を受賞しました。これらの表彰により、ブラザーグループの安全防災活動は現地でも広く紹介されました。

ブラザーグループは、この受賞を誇りに思い、さらなる安全意識の高揚を目指していきます。

グループ各社の担当者から　「安全第一」の意識と行動を現場に根付かせるために

ブラザーインダストリーズ（シンセン）LTD.　**魏 福宇 (フユ ウェイ)**

2008年度は、安全意識向上を目指して、危険予知（KY）力を養うKY活動に取り組むとともに、各現場での安全巡回・改善活動や会社トップによる毎月の現場指導も継続して実施しました。また、現場からの安全提案や各職場の安全委員が自ら企画する勉強会も盛んに開催されるなど、「安全第一」の意識と、それに基づいた行動が社内に根付きつつあります。その結果、2007年度には10件あった労働災害も2008年度は2件に減りました。今後は、リスクアセスメントに重点的に取り組むことで危険箇所のさらなる削減を図ります。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

従業員とともに

労働安全衛生

グループ各社の担当者から

事故撲滅のために安全性の高い工具を導入

ブラザーインダストリーズ(ベトナム) LTD.

グエン ゴック アイン(写真左)
ドー スアン チュォン(写真中央)
グエン ヴァン ハイ(写真右)

ブラザーグループ内で最も歴史が浅い海外生産拠点として、安全衛生委員会の活動をようやく歩み始めました。重大事故を撲滅するために、安全衛生方針に従ってさまざまな改善活動を積み重ねています。2008年11月には、工具として使用するナイフカッターによる怪我の発生を防止するために、日本の事務局とともに検討し、安全性の高いタイプのナイフカッターに交換しました。2009年度も、全従業員の安全意識をさらに向上させ、各職場の労働環境をいっそう安全なものとするために取り組んでいきます。

■身心の健康維持・増進

グループ全体の健康維持・増進を目指して

従業員の健康管理は、活力ある組織づくりにおいて重要なテーマです。ブラザーグループでは、各国、各地域の事業所において産業医を配置もしくは医療機関と提携して、従業員の健康維持・増進に取り組んでいます。

メンタルヘルスの予防・早期発見・疾患後ケアの仕組みづくりに注力

ブラザー工業では、健康管理センターを中核として、毎年、健康診断や診断後のフォローを実施しています。メンタルヘルスについては、2007年度から一般従業員を対象に、自分自身のストレスに気付き対処するための「セルフケア研修」を開始。2008年度には約670名が受講しました。また2008年度からはマネージャー層を対象に、部下の心の健康状態の変化に気付くための「ラインケア研修」も開始。約190名が受講しました。さらに年1回、人事部が従業員の自己申告に基づいてメンタルヘルスをチェックし、カウンセリングを促す制度も整備するなど、予防と疾患の早期発見に力を入れています。

また、疾患後も十分なケアができるよう、産業医の増員や各職場で活動するアクショントレーナーの育成、キャリアマネジメント講習の実施、キャリアカウンセリングのための相談窓口の設置、復職のための支援活動など、対応力強化に努めています。今後は、海外出向者への健康面談、新入社員、新任上級職への講習などに取り組む予定です。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

株主とともに

ブラザーグループは、継続して企業価値を高めるとともに、
積極的な情報公開を行い、
株主との間に長期的な信頼関係を築きます。

■配当金

■IRコミュニケーション

・外部からの評価
・株主・投資家とのコミュニケーション

2008年度の課題・目標

企業価値を高めつつ積極的な利益還元に努めます。

ブラザーグループでは、株主の皆さまとの長期的な信頼関係の構築に向け、継続的に企業価値を向上させるとともに、配当政策に数値目標を設けて積極的な利益還元に努めています。

今後も株主・投資家の皆さまにブラザーグループへの理解を深めていただくため、IRコミュニケーションの充実・強化を図ると同時に、いっそうの資本効率の向上に努めていきます。

2008年度の実績

世界経済の急激な悪化をうけて大幅な減益とはなりましたが、2008年度の配当金は、当初の予定通り、前年比4円増配の年間26円（うち普通配当24円、創業100周年記念配当2円）とし、連結配当性向は45.8%となりました。また、株主通信の発行を年2回から4回に増やしたり、証券会社の支店での会社説明会を開催するなど積極的に情報を開示し、株主・投資家の皆さまにブラザーグループへの理解を深めていただきました。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

株主とともに

配当金

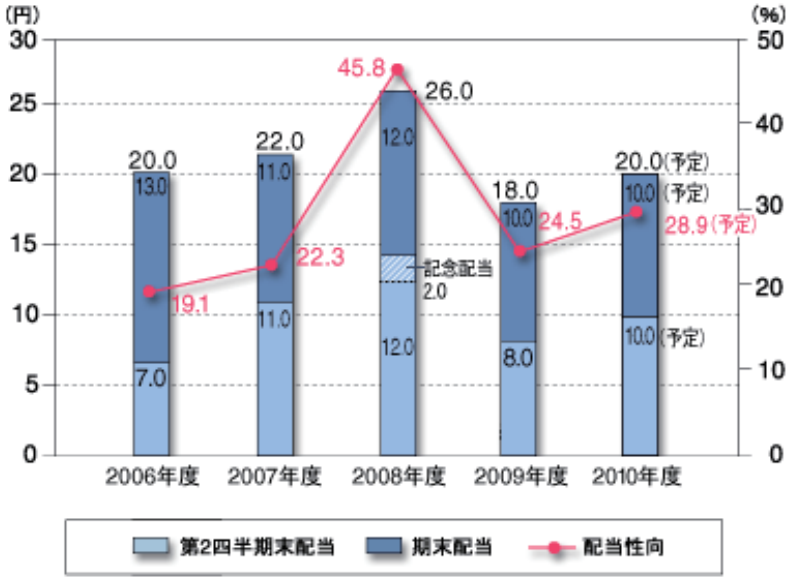
配当方針

当社は将来の成長のための投資に必要な内部留保の確保やキャッシュ・フローの状況などを勘案しつつ、経営成績に応じた積極的な利益還元を実施することを基本方針といたしております。連結配当性向30%程度を目標に利益を還元する一方、業績に関わらず継続的な配当を実施するにあたり、株主資本配当率(DOE)1%程度を配当の下限水準と定めております。

2010年度の配当金について

平成22年3月期の配当金につきましては、大幅な円高などの厳しい市場環境の中、経費削減などの施策により、当期純利益においても増益となったことを受け、期末配当を従来予想より2円増配し、1株当たり10円といたします。これにより、1株当たりの年間配当は、実施済みの第2四半期末配当とあわせ、18円となります。平成23年3月期の配当金予想につきましては、引き続き不透明な経営環境の中、当期純利益において減益予想ではあるものの、前年同期比2円増配の年間20円を予定しております。

配当金推移



事業年度	06	07	08	09	10
第2四半期末配当(円)	7.0	11.0	14.0(うち記念配当2.0)	8.0	10.0(予定)
期末配当(円)	13.0	11.0	12.0	10.0	10.0(予定)
年間配当(円)	20.0	22.0	26.0	18.0	20.0(予定)

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

株主とともに

IRコミュニケーション

■外部からの評価

社会的責任投資株価指数の構成銘柄に

ブラザー工業は、2009年9月1日、モーニングスター株式会社の算出する「モーニングスター社会的責任投資株価指数(MS-SRI)※」の構成銘柄に2年連続で採用されました。

近年、投資家は、従来の財務分析による投資基準に加え、社会的な公正さや企業倫理、地球環境や社会貢献などに対し、責任を果たしているかを投資基準として捉えるようになってきました。

このような社会的責任投資(SRI：Socially Responsible Investment)が成長する中、ブラザーグループはCSR経営を推進し、積極的な情報公開に取り組んできました。

ブラザーグループはこれからも、中長期的な視野に立ってグローバルなCSR経営を推進することで、さらなる事業の成長を目指すとともに、「Brother」を、お客様をはじめとするすべてのステークホルダーから信頼されるグローバルなブランドとして確立いたします。

MS-SRI モーニングスター社会的責任投資株価指数 Morningstar Socially Responsible Investment Index

▶MS-SRI サイト
http://www.morningstar.co.jp/sri/index.htm

※「モーニングスター社会的責任投資株価指数」は、モーニングスター株式会社が算出する国内初のSRI株価指数で、国内上場企業約3,600社の中から、社会性に優れた企業と評価する150社を選定し、その株価を指数化したものです。

（記載されている情報は、2009年9月1日時点のものであり、予告なしに変更される場合があります。）

■株主・投資家とのコミュニケーション

情報開示の強化

ブラザーグループは、株主・投資家の皆さまへの情報提供の機会を増やし、最新の情報を分かりやすくお伝えすることによって、企業の透明性向上に努め、長期的な信頼関係を築くよう努めています。

ブラザーグループは2008年度、株主の皆さまに対して、経営の現況や今後の見通しをこれまで以上にきめ細やかに開示するために、株主通信の発行を年2回から年4回に増やしました。また、投資家の皆さまと直接的かつ双方向のコミュニケーションが可能な各証券会社支店での会社説明会にも力を入れ、合計10回の開催で600名以上の投資家の方々との対話が実現しました。さらに、タイムリーに情報を提供できるIRメール会員として、2009年3月末現在で2,300名を超える株主・投資家の皆さまに登録していただいています。

証券会社支店での個人投資家向け会社説明会

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

株主とともに

IRコミュニケーション

株券電子化に関するご案内と対応に注力

2009年1月5日、株券が電子化されました。株券が他人名義のままの場合には、株主としての権利を喪失する可能性があるなど、注意すべき点があるため、さまざまな方法で制度変更をご案内しました。

2008年8月にはWEBサイトにQ&Aコーナーを開設し、さまざまな疑問にお答えしました。また、株主通信各号でも株券電子化についてご案内し、特に第2四半期末号では、株券の名義確認や、証券保管振替機構(「ほふり」)への預託について詳しく説明しました。さらに、株券を保有している株主の方には2008年11月に『株券の名義確認ならびに「ほふり」への預託に関するお願い』を記載したはがきをお送りし、気を付けていただきたいことについてお知らせしました。

今後もブラザーグループでは、株主・投資家の皆さまに対して、積極的な情報提供に努めます。

株主通信での株券電子化についてのご案内

担当者から　ブラザーグループのファンになっていただくために

ブラザー工業株式会社　広報・総務部　**木村 知里**

ブラザーグループのことをもっとよく理解していただけるよう、お問い合わせには、正確に、分かりやすい言葉で説明するよう心掛けています。今後もブラザーグループのファンになって応援していただけるような株主の方を増やしていくために、さまざまな機会を通して情報発信を進めていきたいと考えています。

©2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

パートナーとともに

ブラザーグループは、お客様に優れた価値を迅速に提供するために、
ビジネスパートナーと常に公平・公正な取引を行い、
相互信頼関係を築いて成長しあうことを目指します。

■CSR調達

・お取引先とともにCSR調達を推進
・ 調達方針・CSR調達基準

■パートナーとの連携

・物流事業者と連携して修理期間を大幅短縮
・独自の品質・コスト・納期管理体制をグローバルに展開

2008年度の課題・目標

互いの成長のため「CSR調達」の定着・浸透に取り組みます。

ブラザーグループは、CSR経営の一環として2008年度から「CSR調達」を導入します。

これによって、従来の「グリーン調達（環境配慮）」に加え、人権・労働・安全衛生・公正取引・企業倫理・情報セキュリティー・消費者保護・社会貢献など幅広い取り組みをビジネスパートナーに要請します。

CSR調達は世界的な潮流であり、その定着・浸透によって企業を取り巻く社会的リスクを回避し、新たな顧客獲得の機会も広げることをご理解いただき、ブラザーとビジネスパートナーが互いに企業力を高めながら成長を目指す契機としたいと考えています。

2008年度の実績

2007年度に「CSR調達説明会」を実施した中国・華南地区の生産拠点のビジネスパートナーを対象に、2008年度は「CSR勉強会」を開催し、CSR経営を進める上での課題とその対応について考えていただきました。また中国の珠海・上海、さらにはベトナム、マレーシアの生産拠点でも新たに「CSR調達説明会」を実施し、各地域のビジネスパートナーとの信頼関係構築と相互成長を目指して啓発活動に取り組みました。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

パートナーとともに

CSR調達

■お取引先とともにCSR調達を推進

「調達方針」と「CSR調達基準」を公開

ブラザーグループは、部品・材料を調達するお取引先の皆様にCSR調達の考え方を共有していただくために、2008年5月、WEBサイトで「調達方針」と「CSR調達基準」を公開しました。これは、2001年度から取り組んでいる、環境に配慮した部品、材料を優先的に購入する「グリーン調達」を、さらに人権・労働、安全衛生、公正取引・倫理、品質・安全性、情報セキュリティ、社会貢献などの分野に広げたものです。また、ブラザーグループではCSR調達説明会とCSR勉強会を開催して、お取引先のCSR活動推進を支援しています。

2009年度、マレーシアとベトナムで、お取引先に対してCSR勉強会を開催

CSR調達推進の一環として、2008年11月、ブラザーインダストリーズテクノロジー(マレーシア)とブラザーインダストリーズ(ベトナム)において、お取引先を対象とするCSR調達説明会を開催しました。また、2009年1月には、この時実施したアンケートの回答をもとに一部のお取引先を訪問し、法令が遵守されていることを確認しています。さらにCSRへの理解をより深めていただくために、2009年9月には、説明会に続いてCSR勉強会も開催。これは中国の深圳、珠海地区に続くもので、両社の主要お取引先の中から、約30名の方に参加いただきました。

今回のCSR勉強会では、CSRにかかわる調達基準を提示してその遵守を要請し、お取引先にもCSR活動を実行していただくことを目的として開催しました。まずブラザーのCSR活動、CSR調達基準などを説明した後、CSRにかかわる各社の課題について討議しました。参加者からは「CSRは、企業が事業活動を継続していく上で欠かせないものである」という意見が寄せられ、CSR活動の重要性を認識していただけたようです。最後に、CSRアンケートとCSR活動報告書の提出を要請して勉強会を終了しました。

今回のCSR勉強会は、まだまだ一部のお取引先が対象であり、広くその他のお取引先にもこの活動を広げていく必要があります。今後は、各お取引先の公開許可を頂いたCSR活動事例を他のお取引先に紹介し、課題解決に役立てていただくことも考えています。

マレーシアで開催したCSR勉強会

ベトナムで開催したCSR勉強会

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

パートナーとともに

CSR調達

2008年度、中国でCSR調達説明会とCSR勉強会を開催

中国のシンセンでは、2007年度にCSR調達説明会を開催し、250社のお取引先に参加いただきました。2008年度には、約40社のお取引先に参加いただいてCSR勉強会を開催し、CSR活動の事例をお互いに紹介していただくとともに、重要課題への対応策について意見交換をしていただきました。なお、2008年度には中国の珠海と上海でもCSR調達説明会を開催しました。

珠海で開催したCSR調達説明会

調達方針

・すべてのお取引先に対して、公平・公正な取引を行います。
・活動する国や地域における関連法規、規則を順守し、お取引先と相互信頼関係を築いて、成長し合うことを目指します。
・地球環境に配慮したグリーン調達を推進し、製品のライフサイクルを通じた環境への負荷を低減します。
・あらゆる場面でお客様を第一に考え、優れた品質と適正なコストの追求に努めます。

CSR調達基準（お取引先へのお願い）

・すべての人の基本的人権を尊重し、不当な労働の強制、児童就労などは行わないでください。
・従業員の安全と健康を確保し、安全で働きやすい職場環境づくりに取り組んでください。
・地球環境への配慮に前向きに取り組んでください。
・関連法規、規則を順守し、公平・公正で最高度の倫理感を持った取引を行ってください。
・お客様に安全かつ優れた品質の製品をお届けするための仕組みづくりに、取り組んでください。
・情報管理体制を構築し、個人情報、機密情報を、適切に管理してください。
・地域社会に対する社会的・経済的・文化的責任を可能な限り分担することにより、よき企業市民となるよう努力してください。

▶英語版 調達の方針・基準
http://www.brother.com/en/csr/partner/purchase/index.htm

▶中国語版 調達の方針・基準
http://www.brother.com/cn/csr/partner/purchase/index.htm

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

パートナーとともに

CSR調達

お取引先から

すべての活動を お客様のために

技研新陽有限公司

塚本 年治様

技研成就品質、新阳伴您成功

お蔭様で弊社も2009年6月に15周年を恙無く迎えさせて頂きました。近年世界経済は大きく変化をしておりますが、弊社の企業観念であります“すべての活動をお客様のために”を全社一丸となり、品質第一で取り組んでおります。又、環境保護や遵法など、CSR経営にも傾注しております。

一方、人を大切にする弊社独自の企業文化でもあります“企業活動を通じて、立派な人間を作る”の実現を目指し、TCC（Teams Culture Circle）やQCC（Quality Control Circle）等、様々な活動も継続実施致します。

今後もブラザー様のご支援を頂戴しながらCSR経営を更に進化させる様取り組んで参りたいと決意致しております。

CSR調達基準を 念頭に行動

日精テクノロジーベトナム

神保 敏雄様

CSR調達基準は弊社が目指す企業文化の礎です。

社内ではCSR調達基準のベトナム語版を作成し各部署に掲示。CSR調達基準を念頭に行動するよう心がけております。

今後社員には会社の目指す行動理念を理解頂き、仕事や職場に対して誇りを持てるように、社内への浸透定着を図っていきます。

全従業員と共に、お客様に満足して頂ける物づくりと安心を与える活動に取り組んで行きます。

個性と主体性を尊重した スキルアップ

TSB INDUSTRIES (M) SDN. BHD

田中 晃様

弊社はCSR活動とし従業員の生活向上を上げるために、安全で快適な職場環境の実現および従業員との良好なコミュニケーションの維持に努力し、個性と主体性を尊重したスキルアップを全ての従業員に対し実施します。一人一人のモチベーションをあげ、お客様へ信頼のおける最高品質な製品とサービスを提供する事に日々努力しております。

最高品質の製品と サービスを提供

中山港淵工業有限公司

陳良育(チェン リャン ユ)様

ブラザーグループがCSR・グローバル憲章を全面的に提唱していることによって、弊社は「お客様を第一に」から「企業ブランドのグローバル化」までの重要性を理解することが出来ました。ブラザーグループの取引先の一員として、弊社は「安いコスト・高い品質・高い効率・納期の遵守」を推進すると共に、「グリーン調達・企業責任」を広げていく努力をしています。我々は一貫した信念を堅持し、永続経営を目指して、ブラザーグループに最高品質の製品とサービスをこれからも提供していきたいと思います。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

パートナーとともに

CSR調達

過去の掲載

会社の評価を高めることに

VS Industry Vietnam
Joint Stock Company
ウィリアム リー様

ブラザーが私たちの会社にCSRを導入したことで、私たちは大きな影響を受けました。CSRの原則とその実践は、われわれの事業展開の効率の向上、地域社会との関係強化、雇用主と従業員の良好な関係の助けとなるものであり、同時に社会における私たちの会社の評価を高めることとなりました。

私たちのベトナムにおける事業展開は、拡大と成長を続けています。私たちの目標は、ベトナムのプラスチック射出成型企業の中で、リーディング・カンパニーとなることです。ブラザーのCSR経営は、私たちの会社を、従業員やビジネスパートナーとともに成長に導き、お客様に「最高品質の製品とサービスを提供する」私たちの方針と一致しています。

高い倫理観を持って

王子テックス ハイフォン 株式会社
高里 良哉 様

王子製紙グループでは、企業市民の一員としての自覚と社会の信頼に応える高い倫理観を持って企業活動を推進すべく
1.法令の遵守
2.環境との調和（森のリサイクル・紙のリサイクル）
3.有用で安全な製品・サービスの提供
4.社会貢献活動
5.国際社会との共生
（海外ではその国の文化や習慣を尊重し現地の発展に貢献）
6.従業員満足の実現
などの行動憲章を定めています。ベトナムでも全従業員一丸となり全てのお客様に満足感と安心感を与えるべくCSR活動に取り組んでいきます。

CSR活動が更にレベルアップ

日塑（香港）有限公司
川村 順一様

CSRとは企業がステークホルダーに対し経済・環境・社会のあらゆる側面から責任を果たすことと定義でき、品質、利益を追求しつつ、ステークホルダーのニーズに応えていかなければなりません。日塑はこれまでも物作り思想をベースに、品質・コスト・納期を勘案した生産体制の構築に努め、その実現に努力してきました。最近の課題は中国人従業員の定着度合いであり、地域の文化・慣習を考慮した労務管理で、満足度の高い職場環境等を提供することを検討したいと思っております。

ブラザーグループのCSR調達に参加して、私たちのCSR活動が更にレベルアップできるものと確信しております。

CSR活動は企業存続に不可欠

富山技研有限公司
村上 司様

弊社は、『企業がお客様と共に発展する』『会社と個人が共に発展する』『従業員の生活向上に尽くす』『中国・地域社会に貢献する』という理念を持って経営を行って参りましたが、ブラザーグループのCSR勉強会に参加させて頂いた際に、多くのお取引先のお話を伺うことができ、弊社の理念を実現させる為にも、より一層の努力が必要だと感じました。

今後、CSR活動は企業存続に不可欠であると捉え、全従業員を初めとし、お取引先各社とCSRの輪を広げられるよう取り組んで行きたいと考えております。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

パートナーとともに

パートナーとの連携

■物流事業者と連携して修理期間を大幅短縮

引取りからお届けまで「最短3日」を目指して

プリンタやファクスなど情報通信機器の修理に関し、日本ではこれまで製品をお預かりして修理を行い再びお客様のお手元にお届けするのに必要な期間を、「約7日」とご案内していました。しかし、お客様にさらなるご満足を提供するためには修理のスピードアップが不可欠であり、集中修理センターの「三重ブラザー精機株式会社(以下三重ブラザー)」と物流事業者「ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ株式会社(以下YMM)」が連携して、修理期間の大幅短縮に取り組みました。

三重ブラザーに到着した修理を要する製品

具体的には、お客様から製品をお預かりしてから3日間でお客様にお返しすることを目指しました。そのために、お預かりした製品の種類や同梱されている付属品などの確認・記録、および修理終了後の製品の再梱包・同梱品の確認などの作業はYMMに委託し、三重ブラザーが修理作業のみに専念できる体制を整えました。その結果、その日の朝、三重ブラザーに届いた製品を当日中に修理してYMMへ返送できる割合を大幅に高めることができ、2009年4月では約16%だったものが、11月前半には約73%に達しました。しかしこれでもまだ十分ではないため、この割合を80%以上とし、さらに多くのお客様に3日間で製品を返送できるよう、さらなるスピードアップを図る活動を続けています。

■独自の品質・コスト・納期管理体制をグローバルに展開

「ニューブラザープロダクションシステム」活動

「ニューブラザープロダクションシステム(以下New BPS)」活動とは、ブラザー工業の星崎工場から始まった、品質・コスト・納期の管理体制を組織的に改善していく活動です。製造工程の診断→目標の設定→改善手法の教育→課題の発見→改善の考案→実施→標準化→情報の共有というサイクルを確立し、資材調達から加工・組立・出荷に至るすべての工程でムダ・ムリ・ムラを徹底的に排除していきます。

ブラザーインダストリーズ(ベトナム)でのNew BPS活動推進のための会議

ブラザーグループではこの仕組みを、「ブラザーグループ グローバル憲章」にもある「モノ創りを通じて優れた価値を創造し、迅速に提供する」という考え方の重要な要素と位置付け、海外拠点への展開を進めています。2007年度には、中国のブラザーテクノロジー(シンセン)とブラザーインダストリーズ(シンセン)への導入を進め、半年間で一人当たりの生産効率が30〜70%も向上するなど大きな成果を挙げました。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

パートナーとともに

パートナーとの連携

New BPS活動をビジネスパートナーとともに物流面で推進

2008年には、ベトナムのブラザーインダストリーズ(ベトナム)(以下BIVN)で、お取引先と協力してNew BPS活動を進めました。特に納入部品点数・数量ともにBIVN最大のお取引先とは、物流面で以下のような活動に取り組み、双方で、管理工数低減、荷姿箱数削減、在庫削減、倉庫面積削減、キャッシュフロー向上を達成しました。

●部品納入箱の大きさ・材質の変更

部品を納入する箱の大きさを統一することで、お取引先の管理工数を削減。また、箱の素材を段ボールからプラスチックに変更することで耐久性を向上し、部品納入箱を直接製造ラインに供給することができるようになり、詰め替え工数が削減され、段ボールのほこりによる不良もなくなりました。

●納入箱1箱あたりの部品収容率向上

部品納入箱1箱当たりの部品収容率を向上させることで、双方で納入箱数の減少によるコスト削減と、倉庫使用面積の削減に成功しました。

●納入時間の指定

部品の納品時間を細かく指定して1日複数回納入していただくことで、納品や空箱返却が円滑になり、在庫削減と倉庫面積縮小を実現しました。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

社会とともに

ブラザーグループは、所属する国や地域に対する貢献を常に意識し、
地域社会に対する社会的・経済的・文化的責任を
可能な限り分担することによって、よき企業市民となるよう努力します。

■災害被災地支援
・中国四川大地震被災地に義援金を寄付

■日本での社会貢献活動
・カラオケボックスを通じて犯罪防止に貢献
・チャレンジ精神あふれる若手起業家を支援する「東海若起業塾」
・子どもたちにモノ創りの楽しさを伝える「親子モノ創り教室」
・ミシンの温かみを生かした手作りの社会貢献活動

■米州での社会貢献活動
・未熟児出生の課題に取り組み、NPOの活動に協力

■欧州での社会貢献活動
・自身の成長と社会をよりよくするための若者育成プログラムを支援
・イギリスで、地元の中小企業・NPOの業務改善を支援

■亜州での社会貢献活動
・縫製工場の人財育成を支援
・シンガポールで、NPOと協力して
ストリートサッカー大会を開催

■中国での社会貢献活動
・子どもたちに手づくりの楽しさを伝える
・農村部の経済活性化のために女性の技能習得を支援
・学生の皆さんに学習と成長の機会を提供

2008年度の課題・目標

社会貢献活動に積極的に取り組み、CSR経営を実践します。

ブラザーグループでは、社会貢献活動をCSR経営の実践の一環と位置付け、PDCAサイクルに基づく継続的な取り組みとして実施することを目指しています。

2008年度は、ブラザーグループが保有する資源が生きる活動、従業員が共感し、誇りにつながる活動に積極的に取り組み、ブラザーグループが所属する国・地域へ貢献します。

2008年度の実績

各地域で、CSR経営の一環としてさまざまな社会貢献活動に取り組みました。

・地域での就業支援や、さまざまな地域課題にビジネスで取り組む起業家の支援など、地域の社会課題の解決につながる取り組みの実施。(日本、イギリス)
・ブラザー製品を活用した「親子モノ創り教室」など、ブラザーグループが保有する資源が生きる取り組みの実施。
・従業員参加のチャリティイベント(アメリカ)や青少年の健全育成を進めるNPOと協働したスポーツ協賛(シンガポール)、農村女性の自立支援(中国)など、各地域の課題に基づいた取り組みの実施。
・四川省大地震への義援金などの大規模災害への支援。

©2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

社会とともに

災害被災地支援

■中国四川大地震被災地に義援金を寄付

2008年5月に発生した中国四川大地震は、死者7万人、行方不明者1万8,000人、負傷者38万人という人的被害と、数え切れないほどの家屋の倒損壊など、甚大な被害をもたらしました。住む家を失った多くの人々が、長期にわたる避難生活を強いられています。また、文化財などにも大きな被害が出ました。

ブラザーグループでは、未曾有の被害を出した中国四川大地震への義援金として、グループ全体で約1,500万円を日本赤十字社などに寄付しました。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

社会とともに

日本での社会貢献活動

■カラオケボックスを通じて犯罪防止に貢献

警察庁の「架空請求詐欺防止キャンペーン」に協力

被害者の6割が、30代以下の若者といわれる架空請求詐欺（振り込め詐欺の1つ）。ブラザー工業のグループ会社で業務用カラオケ事業を展開するエクシングは、幅広い年齢層の方々にご利用いただいているカラオケボックスを通じて、警察庁の推進する「架空請求詐欺防止キャンペーン」に協力しました。

キャンペーンは、7月27日から9月30日まで実施され、業界団体に加盟するカラオケ各店舗で架空請求詐欺防止キャンペーンのポスターを掲示するとともに、エクシングの通信カラオケ「JOYSOUND」の最新機種「HyperJoy WAVE」設置店を中心に、カラオケが選曲されていない時、キャンペーンの映像を放映し、身に覚えがない代金請求には応じないよう“だまされないゾウ”が呼びかけました。

エクシングは、警察庁や業界団体など関連団体との積極的な協力体制のもと、カラオケの娯楽性を追求しつつ、社会的な要請に応えていきます。

キャンペーンキャラクター「だまされないゾウ」

架空請求防止キャンペーンポスター

架空請求防止キャンペーン映像画面

■チャレンジ精神あふれる若手起業家を支援する「東海若手起業塾」

「東海若手起業塾」を開始

近年、日本では多様な社会的課題の解決や地域の活性化などにビジネスとして取り組む若者が増えています。しかし、ビジネスを成長させるための事業経験や人的ネットワークが不足しているために、さまざまな経営問題に解決策を見出せないこともあります。

そこでブラザー工業は、2008年、本社所在地である東海地域の若手起業家を支援するために、5つのNPOが協働で運営する「東海若手起業塾」への協賛を開始しました。この塾では、支援を希望する起業家に対して、事業戦略検討会を開催したり、消費者とともに製品開発する機会を提供するなど、それぞれの事業を成長軌道に乗せるためのさまざまな活動を実施しています。

東海若手起業塾に参加した若き起業家

2008年7月には、東海若手起業塾に第一期生として参加した静岡県浜松市の「ヘアサプライPeer」代表者佐藤真琴さんが、抗がん剤治療などによる女性の脱毛をケアするビジネスで、平成20年度静岡県知事褒章「チャレンジの部」を受賞するなど、支援の成果が着実に現れています。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

社会とともに

日本での社会貢献活動

第2期の支援対象者が決定。本格的な支援がスタート

2009年4月には、第2期の支援対象者が募集されました。起業家支援に実績のある川北秀人氏（IIHOE代表）ら4名の審査委員による選考の結果、6月30日に5名の起業家が選出されました。

7月には、ブラザーコミュニケーションスペースにおいて2日間のキックオフ合宿を開催。5名は、この合宿で今後の目標を設定するとともに実行計画を立てました。今後、2010年2月まで、「東海若手起業塾」の実行委員会とともに、ビジネスモデルや事業戦略の質の向上を目指します。

第2期の支援対象者と実行委員会スタッフ

2009年度、「東海若手起業塾」第2期の支援対象者と従業員とのダイアログを実施

また、2009年10月には二人の起業家を対象として、「チャレンジ！ダイアログ」を開催しました。これは、ブラザーの従業員との対話を通じて起業家の課題解決を支援する試みです。光技術を生かした新しい農業を展開している岩井万裕子さんとは、商品企画を経験したことがある従業員が対話をし、小規模農家・一般家庭向けの高機能野菜栽培装置の商品アイデアや、商品の企画・開発・製造において重視すべきポイントについて意見を交換しました。また、外国人留学生の就職サポートビジネスを手がける張敬清さんとは、人事部のキャリア開発担当者や、外国人を部下に持った経験のある管理職、外国人従業員が対話し、留学生の採用事情などについて意見を交換しました。

チャレンジ！ダイアログ

現場を経験した者ならではの体験談やアドバイスは、参加した二人の起業家にはたいへん有意義なものでした。また、ブラザーの従業員にとっても、仕事への熱意やチャレンジ精神を学ぶ良い機会になりました。

今後も、こうした機会を通じてブラザー従業員と起業家のパートナーシップを深め、人的支援や技術、マーケティングのノウハウの提供などを通じて起業家を支援していきます。例えばすでに、グリーンツーリズムのための山の家の運営や、災害で被害を受けた農地の再生など、第１期生も含めた支援対象起業家を従業員がボランティアでサポートしています。その他に12月には、双方の学びの場として「チャレンジ精神」や「お客様視点の大切さ」などをテーマとした意見交換会を開催する予定です。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

社会とともに

日本での社会貢献活動

■子どもたちにモノ創りの楽しさを伝える「親子モノ創り教室」

海外生産拠点からの応援メッセージを紹介

近年、日本では若年層の理科離れ・技術離れが心配されています。そこでブラザー工業は「モノ創り」企業として、子どもたちがモノ創りに触れる機会を提供し、技術の素晴らしさや環境への配慮の大切さを伝えています。

プリンティング&ソリューションズ事業分野では2008年度、従業員の子ども向けと地域の子ども会向けの合計2回の「親子モノ創り教室」を開催しました。延べ37組98名の親子をブラザーコミュニケーションスペースに招待し、子どもたちにブラザーグループの「会社概要」や「環境配慮の大切さ」を分わかりやすく説明。ブラザーグループのイメージや世界中で活躍するブラザーグループの姿を紹介した後、名前シールなどが簡単に作成できるブラザー製のラベルライター「ピータッチ」の組み立てを体験してもらいました。

親子でピータッチづくりに挑戦

今回の「親子モノ創り教室」では、開催当日、ピータッチの組み立てを行う子どもたちに、中国の生産拠点である珠海ブラザーインダストリーズ(以下BIZH)でピータッチを組み立てている従業員からのビデオによる応援メッセージを紹介し、ブラザーのグローバルなモノ創りを身近に感じてもらいました。子どもたちは興味津々の表情で応援メッセージを見つめていました。従業員親子向けの「親子モノ創り教室」では、応援メッセージに応えるために組み立て後に全員で「ありがとうメッセージ」を収録してBIZHの現地スタッフに贈りました。子どもたちからの感謝のメッセージが現地スタッフの励みにもつながる有意義な活動になりました。

工業用ミシン、工作機械、家庭用ミシンを活用した「親子モノ創り教室」も新たに開催

工業用ミシン・工作機械を扱うM&Sカンパニーでは、2008年度、「親子モノ創り教室」を初めて開催し、16組41名の従業員親子が参加し、工業用ミシンと衣類に直接印刷できるガーメントプリンタを使って、オリジナルエプロンの製作を体験しました。また、家庭用ミシンを扱うP&Hカンパニーが開催した「親子モノ創り教室」では、家庭用ミシンを使い、自分たちが選んだ刺しゅうを入れたきんちゃく袋、トートバッグなどの製作を体験しました。

参加した子どもたちからは「ミシンを触るのは初めてだったのでドキドキしたけど、来てよかった」「エプロン作りが楽しかった」などたくさんの喜びの感想をいただき、未来を担う子どもたちに「モノ創りの楽しさ」と、親が働く会社を身近に感じてもらう良い機会になりました。今後も継続して開催を予定しています。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

社会とともに

日本での社会貢献活動

■ミシンの温かみを生かした手作りの社会貢献活動

従業員が刺しゅうしたフェイスタオルを老人保健施設に寄贈

施設利用者へプレゼント

家庭用ミシンを扱うP&Hカンパニーでは、2008年度、家庭で使われるミシンの温かみを生かした社会貢献活動を目指して、老人保健施設「瑞穂」が開催するクリスマスパーティで、施設利用者一人ひとりの名前を刺しゅうしたフェイスタオルをプレゼントしました。

クリスマスパーティに向けて、10月からミシンや材料の手配、作業マニュアル作成などの準備を進め、ブラザーグループの従業員に広く刺しゅう作業への参加を呼びかけました。その結果、69名のメンバーが参加し、約300枚のフェイスタオルに家庭用ミシンを使って刺しゅうを施すことができました。フェイスタオルは一つひとつラッピングし、メッセージカードを添えて施設を利用されている皆さんに手渡しました。中には涙を流して喜ぶ方もおられ、クリスマスパーティは感動的なものになりました。

今後も「手づくり文化」と「人と人とのつながり」を重視し、ミシンをつくる会社らしい取り組みを通じて地域社会への貢献を推進していきます。なお、2009年度は、ミシン教室などの企画も検討しています。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

社会とともに

米州での社会貢献活動

■未熟児出生の問題に取り組み、NPOの活動に協力

従業員の子どもが募金活動の「大使」として活躍

ブラザーインターナショナルコーポレーション(U.S.A.)(以下BIC(USA))のテネシーオフィスは、未熟児出生率が州平均を超えるテネシー州メンフィスで、出生異常や未熟児出生の問題に取り組むNPO「マーチオブダイムス」(以下MOD)に協力しています。

MODの「マーチフォーベビーズ」は、毎年2月中旬から始まり、4月末のウォークイベントを最終とする約2カ月間の募金活動で、BIC(USA)のテネシーオフィスは、毎年、この活動を支援しています。2009年には、従業員の子どもで、未熟児として生まれたアシュリー・ダベンポートさんが、この活動の「大使」に選ばれました。アシュリーさんは、両親とともに2009年4月のウォークイベントまでさまざまな行事に出席し、人々に支援を呼びかけました。BIC(USA)では、6名の従業員がボランティアとして参加し、約4,100ドルの寄付が集まりました。

ウォークイベントに参加した従業員ボランティア

従業員家族の声 **娘に成長するチャンスをくれたMODを支援しています**

ブラザーインターナショナルコーポレーション(U.S.A.)

ローレンス ダベンポート(写真中央)
妻 デニースさん(写真右)
娘 アシュリーさん(写真左)

娘のアシュリーが「大使」に選ばれたことを大変嬉しく思っています。アシュリーには、あなたはMODのおかげで成長できる大きなチャンスが与えられたのだから、MODを支援し、後押しすることが大切なのだと教えています。私たち両親もさまざまな行事でアシュリーの成長過程についてお話ししたのですが、中には胸を打たれて泣いている方々もいらっしゃいました。早産について多くの人たちに理解を深めてもらうことができ、本当によい経験になりました。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

社会とともに

欧州での社会貢献活動

■自身の成長と社会をよりよくするための若者育成プログラムを支援

BIC(アイルランド)が名誉ある「Gaisce大統領賞」の諮問メンバーに

ブラザーインターナショナルコーポレーション(アイルランド)(以下BIC(アイルランド))は、2008年1月、「Gaisce大統領賞」評議会の名誉ある諮問メンバーに選ばれました。

「Gaisce大統領賞」は、アイルランド政府が未来を託すにふさわしい15歳～25歳の有能な若者を顕彰しようとアイルランド大統領の後援のもと1985年に設けたもので、Gaisceとはアイルランド語で「偉業、輝かしい業績または挑戦」を意味します。
表彰プログラム参加者の若者たちは「高齢者支援や地域奉仕、スポーツ、コンピュータや楽器演奏の技能習得、冒険」の4部門で自主目標を掲げその達成に向けて努力していきます。プログラムの実践にあっては大統領賞リーダー(PAL)がその指導を行い、目標達成者には大統領賞が授与されます。

「Gaisce大統領賞」金賞受賞者

BIC(アイルランド)は、目標へのチャレンジを通じて健全な若者を育成しようというこの表彰プログラムの主旨に共感。CSR活動の一環として2008年からGaisceのプログラムに毎年15,000ユーロを寄贈してきました。諮問メンバーに選任されたのは、その貢献が評価されたもので、アイルランド大統領出席のもと年1回行われる表彰式には名誉招待客として出席します。

若者の潜在能力は計り知れず、その成長の後押しができるのは、地域社会に根ざす企業市民として喜ばしく、誇りでもあります。BIC(アイルランド)は、今後もこうした機会を通して、社会との連携を深めていきたいと考えています。

■イギリスで、地元の中小企業・NPOの業務改善を支援

セミナーを開催してノウハウを伝授

ブラザーU.K.(以下BUK)は、マンチェスター近郊のテームサイドで、イギリス政府が主導して設立した組織「テームサイドビジネスファミリー」の一員として、中小企業・NPOの業務改善などを支援しています。「テームサイドビジネスファミリー」は、これまでに250以上の企業・NPOに対して起業や業務改善を支援しており、BUKも、その活動の一翼を担っています。

2008年には、BUKの従業員が持つ専門知識を地元の中小企業に提供するセミナーを開催しました。そのテーマは、高い費用をかけずに実施できる効果的な広報活動。プレスリリースの書き方や、出版の方法、面談のテクニックなどについて講義しました。また、こうしたセミナー以外にも、さまざまな企業やNPOの広報上の相談に乗り、メディアへの対応や、世間の注目の集め方について助言を与えています。

地元中小企業向けのセミナー

BUKでは、今後もこうした支援を続けることで、地元の企業・NPOの活性化や雇用機会の創出に貢献していきたいと考えています。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

社会とともに

亜州での社会貢献活動

■縫製工場の人財育成を支援

バングラデシュとインドでセミナー開催

工業用ミシン・工作機械を扱うM&Sカンパニーは、2009年7月～11月、ブラザーインターナショナル（シンガポール）、ブラザーインターナショナル（インド）と連携して、バングラデシュとインドの縫製工場を対象に、生産管理者のセミナーを開催しました。

これは、人財育成を通じて発展途上国の技術支援を行っている財団法人海外技術者研修協会（AOTS）※に協力するプログラムで、ブラザーは15年以上前から縫製技能・生産管理・人財育成などのノウハウ提供を通じて、品質・生産性向上のサポートを続けています。

講師の話に熱心に耳を傾ける受講者（インド：デリー）

バングラデシュでは、ダッカとチッタゴンの2都市で90名が、インドではデリーとチェンナイで96名が、安定品質・納期厳守・目標コストをテーマに実務的な研修を受講しました。両国とも縫製産業が盛んで、特にバングラデシュでは縫製品の輸出が経済を支える中核産業だけに、受講者の目は真剣そのもの。セミナー終了後に「より生産性を改善できるラインレイアウトを紹介してほしい」「当社の工場で具体的に助言してほしい」などの要望も寄せられ、講師陣も大きな手応えを感じました。なお、セミナー受講者には、AOTSからブラザーを通じて修了証書が授与されました。

※Association for Overseas Technical Scholarship
1959年に設立された日本初の民間による技術協力機関。主務官庁は経済産業省。

■シンガポールで、NPOと協力してストリートサッカー大会を開催

小さな計画から、大きなイベントに発展

ブラザーインターナショナル（シンガポール）（以下BIC（S））は、子どもたちの健全な育成を支援するために、NPOと連携して、シンガポール初となる大規模なストリートサッカー大会を開催しました。

NPO「アジアンウーマンズウェルフェアアソシエーション」（以下AWWA）は、アジアの女性の福利厚生、社会的立場の改善を目指して設立されたNPOで、現在は、さまざまな社会的弱者に支援の対象を広げています。BIC（S）は、2008年、AWWAの協力のもと、ストリートサッカーの大会を開催しました。10月下旬の予選から11月15日の決勝戦まで、約250人の子どもと約1,000名の家族が参加。シンガポールでこれほど大規模なストリートサッカー大会が開催されたのは初めてです。また、BIC（S）からも約半数の従業員がボランティアとして参加し、運営をサポート。地域の方々と一体となって大会を盛り上げました。

ストリートサッカー大会の試合

当初、このイベントは、もっと小さな規模で計画していたのですが、ほかの企業や多くの政府系NGOも協賛する一大イベントに発展。子どもたちが憧れるシンガポールのプロサッカーチーム「LIONS」と子どもたちとの特別試合も組まれました。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

社会とともに

中国での社会貢献活動

■子どもたちに手づくりの楽しさを伝える

小学校に家庭用ミシンを寄贈し、ミシン教室を開催

2009年度、ブラザー工業は中国縫製機械協会（CSMA）を通じて北京市東城区にある史家小学校に10台の家庭用ミシンを寄贈しました。5月11日に史家小学校で贈呈式を開催し、校長先生からは「子供たちがミシンの使い方を習得できる機会を与えてくれたブラザーに感謝します」との言葉をいただきました。

また、贈呈式の後にはミシン教室を開催しました。4年生40名がブラザー中国 LTD.(以下BCN)の従業員の助けを借りながら巾着袋などの小物を作りました。

ほとんどの子供たちにとってミシンを使うのははじめての体験だったようで、完成した作品を見てとても喜んでいました。

BCNは今後もこうしたミシン教室を継続的に開いてミシンの使い方を多くの人に教え、手づくりの楽しさを伝えていきます。

ミシン教室

ミシン贈呈式

■農村部の経済活性化のために女性の技能習得を支援

工業用ミシンの寄贈と奨学金の提供で、職業技術訓練学校を支援

ブラザーミシン（西安）有限公司（以下BSMX）は、中国農村部の活性化を支援するために、2008年にNGOである国際計画中国本部の協力のもと、渭南（いなん）培華芸術学校との間で協力援助関係を結びました。

渭南培華芸術学校は、全日制の中等職業技術訓練学校で、中国にある3つの女性支援団体から女性の技能育成のための拠点に指定されており、同校の専門課程の一つである裁縫専門科からは、多くの卒業生がブラザーグループのお取引先でもある中国の有名縫製工場に就職しています。BSMXは、同校に工業用ミシン8台を寄贈するとともに、奨学金制度を設置しています。

工業用ミシンの技術を学ぶ学生

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.

社会とともに

中国での社会貢献活動

工場招待で感じた教師と学生の熱意

2008年9月には、同校の教師・学生の一行43名をBSMXに招待し、工場見学会を開催しました。見学中には、教師や学生の皆さんから、「1日何台くらい生産できるのですか?」「どこへ販売しているのですか?」「この機種はどんな服を縫うのですか?」など、熱心な質問をいただきました。また、BSMX従業員の指導のもと、ブラザー製の新型ミシンを操作していただく体験イベントも実施。皆さん興味をもって、自分の服に模様を縫い込んだり、布に自分の名前を刺しゅうしたりと、熱心に取り組んでいました。

BSMXでは、このような技能の育成には継続とフォローが重要と考えており、今後もこの取り組みを続けて、中国の女性の社会参加を支援していきます。

工場見学

職業訓練校の学生から　**努力を重ねて熟練した裁縫工になりたい**

渭南培華芸術学校　**安 潔（アン ジエ）さん**

私はBSMXから寄贈されたミシンで1年間にわたってさまざまな縫製技術を学びました。ブラザーのミシンは操作しやすく、安全、高機能で、とても優れたミシンだと思います。しかも油汚れもなく、音が小さいのでとても快適に作業できました。今後は、自分に合った仕事を見つけ、学んだ技術を生かしながら努力を重ね、熟練した裁縫工になりたいと思っています。

■学生の皆さんに学習と成長の機会を提供

経済的に困窮している学生の皆さんの学費を援助

ブラザー中国（以下BCN）は、2003年度から、事業所近隣に住む学生の皆さんに学習と成長の機会を提供するために、経済的に就学が困難な学生の皆さんの大学卒業までの学費を一部援助しています。これまでに15人を支援しており、中には復旦大学や上海医科大学など著名な大学に進学した方もいらっしゃいます。

国際児童節（6月1日）と中国旧正月（1月末～2月上旬）の時期には、学生の皆さんとBCNの役員・従業員との交流会も開催しています。今後もこのような学生支援活動を継続的に実施していきます。

ⓒ2010 Brother Industries,Ltd. All Rights Reserved.